

PENSIOEN? DAAR SNAPT NIEMAND TOCH WAT VAN?

*Een kwantitatief onderzoek naar het verschil in vindbaarheid en begrijpelijkheid
van informatie op twee verschillende versies van de website
mijnpensioenoverzicht.nl*



YNSKE VAN VLIET (3848167)
11 April 2014
Bachelorscriptie Communicatie- en Informatiewetenschappen
Departement Nederlands, Blok 3
Universiteit Utrecht
Begeleidster: Mw. M.L. Nell

Samenvatting

In dit kwantitatieve onderzoek wordt onderzoek gedaan naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op de website mijnpensioenoverzicht.nl. Er zijn twee verschillende varianten van deze website ontwikkeld die van elkaar verschillen in de hoeveelheid weergegeven informatie. Uit dit onderzoek blijkt dat informatie op de websitevariant met vijf aanspraken (weinig informatie) sneller wordt gevonden, door een groter aantal mensen wordt begrepen en door een groter aantal mensen wordt gevonden en begrepen dan informatie op de websitevariant met tien aanspraken (veel informatie). Wanneer er echter per onderdeel van de website vergeleken wordt, vallen deze verschillen grotendeels weg en wordt de informatie bij beide websitevarianten even goed gevonden en begrepen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Theoretisch Kader	7
2.1. Pensioencommunicatie	7
2.2. Algemeen tekstbegrip	7
2.3. Offline en online teksten	9
2.4. Vinden en interpreteren van de juiste informatie	10
2.5. De juiste hoeveelheid weergegeven informatie.....	10
2.6. Het meten van vindbaarheid en begrijpelijkheid	11
3. Probleemstelling	13
4. Methode en operationalisatie	14
4.1. Kwantitatief onderzoek	14
4.2. Populatie en steekproef	14
4.3. Websitevarianten	15
4.3.1. Websitevariant met vijf aanspaken.....	15
4.3.2. Websitevariant met tien aanspraken.....	15
4.4. Vragenlijst	16
4.4.1. Demografische gegevenslijst.....	16
4.4.2. Vragenlijst website.....	16
4.5. Procedure	17
4.5.1. Situatie.....	17
4.5.2. Procedure test website.....	17
4.6. Operationalisatie	18
4.7. Opbouw resultaten	19
5. Resultaten	20
5.1. Proefpersonen	20
5.2. Totaal score	20
5.3. Vragen	21
5.3.1. Vraag 1	21
5.3.2. Vaag 2.....	23

5.3.3. Vraag 3	25
5.3.4. Vraag 4.....	26
5.3.5. Vraag 5	27
5.3.6. Vraag 6.....	30
5.3.7. Aanvullende analyse.....	31
6. Conclusie	32
7. Discussie	35
8. Literatuurlijst	36
9. Bijlage	37
A: Screenshots websitevariant vijf aanspraken.....	39
B: Screenshots websitevariant tien aanspraken.....	42
C: Demografische gegevenslijst	45
D: Vragenlijst website vijf aanspraken.....	47
E: Vragenlijst website tien aanspraken.....	49
F: Observatieformulier.....	51

1. Inleiding

Pensioenen, vroeg of laat krijgt iedereen er mee te maken. Toch vinden veel mensen dit een lastig onderwerp en wordt het liever gemeden. Uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (2010) blijkt dat 59% van de respondenten een te hoge verwachting heeft van zijn pensioen. Er heerst dus een verwachtingskloof tussen wat mensen denken te ontvangen aan pensioeninkomen en wat ze daadwerkelijk krijgen. Maar hoe kan het dat deze verwachtingskloof bestaat? De overheid probeert mensen via allerlei wegen inzicht te bieden in hun pensioensituatie. Zo is in de wet vastgelegd dat werknemers jaarlijks het Uniforme Pensioen Overzicht (UPO) ontvangen waarin informatie staat over hun toekomstige financiële situatie. Volgens de overheid gaat dit overzicht echter niet ver genoeg. Er ligt daarom een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer om pensioencommunicatie te verbeteren en pensioenen nog inzichtelijker te maken. Volgens deze nieuwe wet moet pensioencommunicatie beter aansluiten op de wensen van de deelnemers en moet er eerlijker worden gecommuniceerd over onzekerheden die het pensioeninkomen beïnvloeden (Wet Pensioencommunicatie, 2013). Ook moet het perspectief van deelnemers centraal komen te staan. Het doel is te komen tot een interactief totaaloverzicht voor alle burgers dat op elk gewenst moment kan worden geraadpleegd. Dit overzicht moet in één oogopslag inzicht geven in het te verwachten pensioeninkomen en de financiële gevolgen van bepaalde keuzes of veranderingen in de persoonlijke leefsituatie. De AFM zegt over deze wet:

“Het wetsvoorstel pensioencommunicatie zorgt voor pensioeninformatie die consumenten beter in staat stelt een goede financiële planning voor de oude dag te maken. [...] Wel vraagt de AFM aandacht voor een goede en snelle uitbreiding van mijnpensioenoverzicht.nl. De AFM is positief over de voorgestelde wijzigingen.” (AFM positief over wetsvoorstel communicatie, 2014)

De website waar de AFM over spreekt en die het pensioeninkomen voor deelnemers inzichtelijker moet maken, is mijnpensioenoverzicht.nl. Deze website is een initiatief van Stichting Pensioenregister. Dit is een samenwerkingsverband tussen de Sociale Verzekeringsbank en alle pensioenuitvoerders (pensioenfondsen en pensioenverzekeraars) in Nederland. De site is januari 2011 gelanceerd maar voldoet volgens de AFM (2014) nog niet aan de gestelde eisen in de nieuwe wet. De inhoud en functionaliteit moet daarom snel worden uitgebreid en verbeterd, zodat mijnpensioenoverzicht.nl beter aansluit bij de behoeften van Nederlandse burgers.

Stichting Pensioenregister heeft de Universiteit Utrecht gevraagd om mee te denken in het verbeteren van de website. Dit onderzoek is een onderdeel van verschillende onderzoeken die worden uitgevoerd naar pensioencommunicatie. De maatschappelijke relevantie ligt voor de hand: het verduidelijken van

pensioencommunicatie zodat burgers beter inzicht krijgen in hun te verwachten pensioeninkomen. De wetenschappelijke relevantie is het bijdragen aan theorievorming over het onderwerp pensioencommunicatie.

Het onderzoek is als volgt opgebouwd: in hoofdstuk 2 wordt een theoretisch kader geschetst, waaruit in hoofdstuk 3 de onderzoeksvraag en twee hypothesen volgen. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de methodologische keuzes beschreven. Hierna worden in hoofdstuk 5 de resultaten gepresenteerd, waarna in hoofdstuk 6 de hoofd- en deelvragen worden beantwoord. In hoofdstuk 7 wordt afgesloten met een reflectie op de bevindingen.

2. Theoretisch kader

In dit theoretisch kader worden verschillende theorieën en inzichten omtrent pensioen en tekstbegrip weergegeven. Dit theoretisch kader begint met een uiteenzetting over pensioencommunicatie. Vervolgens komt algemeen tekstbegrip aan bod. Daarna wordt het verschil tussen online en offline teksten besproken, gevolgd door het vinden en interpreteren van de juiste informatie. Ook wordt een uiteenzetting van het begrijpen en vinden van informatie op internet gedaan. Ten slotte wordt uitgelegd hoe de begrippen 'vinden' en 'begrijpen' worden gemeten.

2.1. Pensioencommunicatie

Lentz en Pander Maat (2013) stellen dat een groot deel van de Nederlanders 'volledig pensioenonbewust' is. Volledig pensioenbewustzijn houdt in dat iemand op de hoogte is van zijn pensioeninkomen, weet of dit bedrag genoeg is en wat de mogelijkheden zijn om meer pensioen op te bouwen. Uit onderzoek blijkt dat 69% van de respondenten op geen van deze drie vragen een antwoord heeft. Het grootste gedeelte van de respondenten weet dus niet wat de hoogte is van zijn of haar pensioeninkomen, of dit voldoende is en wat hier aan gedaan kan worden om dit bedrag te verhogen. Daarom wordt er via verschillende wegen getracht om mensen meer pensioenbewust te maken. Zo wordt er jaarlijks een Uniform Pensioenoverzicht verstrekt en is er sinds kort de website www.mijnpensioenoverzicht.nl.

Uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (2010) blijkt dat mensen communicatie omtrent pensioenen niet goed begrijpen. Burgers hebben een te hoge verwachting van hun pensioen en kunnen geen goede inschatting maken van het effect van bepaalde gebeurtenissen op hun pensioen. Ook schiet de betrokkenheid bij en kennis over pensioenen te kort. Er is een verwachtingskloof tussen wat burgers denken te ontvangen aan pensioen en wat zij daadwerkelijk gaan ontvangen. Deze kloof bestaat doordat burgers het pensioen complex vinden en daardoor onvoldoende begrijpen. Ook ondernemen burgers geen actie om het pensioen beter te gaan begrijpen.

De AFM (2010) stelt dat er vier elementen belangrijk zijn om consumenten meer inzicht te geven in hun pensioensituatie: data aggregeren, data analyseren, begrijpelijk weergegeven van de data en het brengen van de informatie naar de consument. Het begrijpelijk presenteren van de informatie is een grote uitdaging. Er wordt gesteld dat de opbouw van de boodschap, de gebruikte taal en de vormgeving allemaal kunnen bijdragen aan de begrijpelijkheid van de boodschap. Een overvloed aan informatie, vakjargon en berekeningen schrikken burgers juist af.

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012) deed een aantal aanbevelingen aangaande duidelijke pensioencommunicatie en sprak een aantal verwachtingen uit. Zij stelde dat pensioenuitvoerders duidelijk en begrijpelijk moeten communiceren naar alle belanghebbenden over

de koopkracht ('Wat koop ik straks voor mijn pensioen?) en over de risico's omtrent pensioenen ('Hoe zeker is mijn pensioen?'). (SZW, 2012, p. 3). Burgers moeten inzicht krijgen in de mate van onzekerheid van het verwachte pensioen en welke factoren hierop van invloed zijn.

Zoals uit bovenstaande rapporten en onderzoeken blijkt, schort er nog veel aan de informatie omtrent pensioen. De aanbevelingen zijn dan ook overduidelijk: informatie over pensioenen moet duidelijk worden gecommuniceerd en er moet meer pensioenbegrip worden gecreëerd bij consumenten. Dit begrip moeten mensen verkrijgen door pensioeninformatie op internet. Maar hoe verkrijgt men begrip over een onderwerp aan de hand van deze informatieve teksten?

2.2. Algemeen tekstbegrip

Meestal is het doel van een lezer van een tekst het verkrijgen van tekstbegrip. Zwaan en Rapp (2006) stellen dat om een tekst succesvol te kunnen begrijpen, integratie van de tekst met het heersende discours en met de (voor-)kennis van de lezer nodig is. Pas als dit gebeurt, kan een tekst volledig begrepen worden. Om dit te bereiken, representeren lezers teksten op drie niveaus (Zwaan en Rapp, 2006): het oppervlakteniveau (surface structure), het niveau van tekstinhoud (textbase) en het situatiemodel. Het eerste niveau is het oppervlakteniveau. Dit zorgt voor een exacte mentale representatie van de gelezen woorden en zinnen in een tekst. Deze representatie verdwijnt meestal snel uit het geheugen. Het tweede niveau, textbase, omvat ideeën die geëxpliciteerd worden in een tekst samen met zelfgemaakte inferenties. Op dit niveau worden de globale ideeën in een tekst onthouden, maar niet elk woord of concept. Het hoogste niveau van representatie is het situatiemodel. Lezers representeren informatie uit de tekst en activeren kennis dat verder gaat dan alleen wat gesteld wordt in de tekst. Lezers vertrouwen vaak op hun voorkennis om gaten in de tekst op te vullen en om mentale representaties van de tekst te maken. Pas als iemand een tekst op dit niveau representeert, wordt een tekst volledig begrepen. Lezers moeten dus mentale representaties van een tekst kunnen maken en kunnen toepassen. De representatieniveaus zijn hiërarchisch. Eerst doorloopt men het eerste niveau, dan het tweede niveau en pas als dit geconstrueerd is het derde niveau. Op deze manier wordt dus tekstbegrip verkregen via offline teksten. De vraag is echter of dit hetzelfde werkt bij teksten gerepresenteerd op het internet.

2.3. Offline- en online teksten

Leu et al. (2007) stellen dat veel onderzoekers onterecht aannemen dat het lezen van offline teksten dezelfde inspanningen vereisen als het lezen van online teksten (op internet). In hun artikel zetten zij een aantal onderzoeken uiteen met verschillende uitkomsten aangaande de samenhang tussen online- en offline leesvaardigheid. Zij stellen dat er vijf grote functionaliteiten zijn bij online begrijpend lezen.

Deze functionaliteiten bevatten vaardigheden en strategieën die gelden voor online begrijpend lezen, maar overlappen gedeeltelijk met vaardigheden voor offline begrijpend lezen. De eerste functionaliteit is het identificeren van belangrijke vragen, dit is een belangrijk verschil met het lezen van offline teksten. Het zoeken en verwerken van online informatie begint meestal met een vraag die opgezocht moet worden. De tweede vaardigheid is het lokaliseren van de juiste informatie. Dit is een grote uitdaging op het internet omdat er verschillende methodes zoals zoekmachines en sneltoetsen gebruikt kunnen worden voor het lokaliseren van de juiste informatie. Als iemand deze vaardigheden niet machtig is, kunnen mensen minder goed informatie vinden. De derde vaardigheid is het analyseren en kritisch evalueren van de gevonden informatie. Het gaat hierbij om het bepalen van de mate van belang van de informatie en de betrouwbaarheid van deze bron. Deze functionaliteit moeten mensen zowel toepassen bij offline als online teksten. De vierde vaardigheid is 'synthesis', dit is het centrale punt van het verkrijgen van tekstbegrip bij online teksten en gebeurt op twee manieren; eerst worden de betekenissen van woorden samengevoegd zodat er begrip wordt verkregen van de woorden en de samenhang van deze woorden (dit komt overeen met het lezen van offline teksten en zou gezien kunnen worden als het maken van een situatiemodel). Vervolgens wordt de gelezen tekst ook actief geconstrueerd door de keuzes die lezers maken over welke site zij bezoeken, op welke link zij klikken en welke boodschappen zij lezen in de zoektocht naar het antwoord op de vraag (Leu et al., 2007). Niemand construeert dezelfde fysieke tekst online. De laatste functionaliteit is het communiceren van de informatie. Mensen worden geconfronteerd met verschillende mogelijkheden om een boodschap te communiceren (bijvoorbeeld via email, chatbericht, blogs en wikipedia). Deze vijf vaardigheden moet iemand dus bezitten om tekstbegrip te vergaren bij online teksten.

Van der Weel (2013) stelt dat door de digitalisering van informatie lezen een stuk functioneler is geworden. In zijn essay laat hij zien dat lezers een digitale tekst met een hele andere houding tegemoet treden dan een tekst op papier. Een digitale tekst wordt meer scannend gelezen. Het digitale medium wordt geassocieerd met snelheid, oppervlakkigheid en korte tekst, zoals nieuws, e-mails en discussiebijdragen. Als een tekst om meer aandacht vraagt, zoals wanneer ergens een goede representatie van moet worden gemaakt, grijpen lezers liever naar papier. Van der Weel stelt dat via het beeldscherm gepresenteerde informatiebronnen door de lezer geassocieerd worden met oppervlakkigheid. Dit lijkt bij lezers dan ook te leiden tot verminderde inzet van wat psychologen metacognitieve leerregulatie-strategieën noemen (Van der Weel, 2013). Voorbeelden van deze strategieën zijn het herlezen van moeilijke passages en het controleren hoeveel de lezer onderweg feitelijk van de tekst heeft begrepen. Dit suggereert dat hoe groter een digitale tekst is, hoe kleiner de kans dat het aandachtig gelezen wordt. Hij stelt dat het digitale lezen een aantal uitdagingen biedt. Het medium waarop een digitale tekst wordt aangeboden, biedt veel afleiding. Dit kan de concentratie

negatief beïnvloeden. Gezien vanuit een leesstandpunt, is het gevaar van afleiding des te groter omdat lezen in verhouding tot de andere modaliteiten veel van het brein vergt (Van der Weel, 2013). De kans is dan groter dat belangrijke informatie wordt gemist.

2.4. Vinden en interpreteren van de juiste informatie

Uit het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2011) naar medicijnbijsluiters blijkt dat het vinden van informatie een groter probleem kan zijn dan het begrijpen van die informatie. Zij stellen dat informatie eerst gevonden moet worden, voordat het geïnterpreteerd en begrepen kan worden. De vindbaarheid van informatie bedreigt dus het tekstbegrip.

In een onderzoek van Rouet en Coutelet (2008) wordt hetzelfde gesteld: tekstbegrip en het vinden van de juiste informatie hangen sterk samen. Mensen moeten in veel verschillende contexten tekstbegrip vergaren. Vaak moeten lezers omgaan met moeilijke, complexe documenten. Zij moeten de juiste informatie lokaliseren voordat het gelezen, begrepen en toegepast kan worden. Wanneer er gezocht wordt naar de juiste informatie, moeten de relevante passages geselecteerd en geëvalueerd worden en moet het zoekproces herhaald en aangepast worden indien de juiste informatie niet gevonden wordt. Het doorgronden van een tekst heeft dus te maken met beslissingen nemen en beredeneren als aanvulling op het begrijpen van de weergegeven informatie. Het maken van de juiste beslissingen hangt af van het vermogen van de lezer om inhoudsbeschrijvingen, zoals kopjes of een inhoudsopgave, te koppelen aan zijn zoekopdracht om de juiste informatie te selecteren. Rouet en Coutelet (2008) geven aan dat dit zelfs voor volwassenen een lastige taak kan zijn.

2.5. De juiste hoeveelheid weergegeven informatie

Sinds de komst van het World Wide Web is veel informatie gedigitaliseerd. Informatie die eerst via brochures, brieven of informatiegesprekken werd aangeboden, is nu online beschikbaar. Dit is van invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de weergegeven informatie.

Hoeken et al. (2012) deden onderzoek naar de rol van begrijpelijke taal in digitale context. Zij bespreken onder anderen de ontwikkelingen op het gebied van complexe financiële producten zoals hypotheek, zorgverzekeringen en pensioenen. Omdat keuzes op deze gebieden verstrekkingen gevolgen hebben, is het volgens hen belangrijk dat burgers goed geïnformeerd zijn. Zo kunnen zij een weloverwogen keuze maken. Accurate, relevante en begrijpelijke informatie is daarbij van groot belang.

Informatie over een onderwerp is online vaak in grote getalen aanwezig, wat het voor mensen moeilijk maakt om de juiste informatie te selecteren en te begrijpen. Of de lezers de moeite willen

nemen om alle informatie te lezen en begrijpen, is volgens Hoeken e.a. (2012) afhankelijk van twee principes. Het eerste principe is het minste-moeiteprincipe (least effort principle). Dit principe geeft aan dat mensen het liefst zo min mogelijk energie willen stoppen in het verwerken van informatie. Het tweede principe, het voldoende-zekerheidsprincipe (sufficiency principle) stelt dat afhankelijk van wat voor waarde mensen hechten aan een thema, zij meer of minder zeker willen zijn over het antwoord op de vraag wat het beste alternatief voor hen is. Naarmate de gevolgen belangrijker zijn, zou de gewenste zekerheid toenemen en daarmee ook de bereidheid om meer moeite te doen om de informatie zorgvuldig te evalueren. Uit het onderzoek van Hoeken e.a. (2012) blijkt dat het merendeel van de consumenten nauwelijks geïnteresseerd is in het zorgvuldig verwerken van financiële informatie. Het minste-moeite principe weegt veel zwaarder dan het voldoende-zekerheidsprincipe. Dit kan betekenen dat er niet te veel informatie moet worden weergegeven in een online tekst omdat het verwerken van een grote hoeveelheid informatie te veel moeite kost.

Een onderzoek dat deze bevindingen bevestigt, is het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013). Deze wetenschappers hebben een onderzoek gedaan naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in het Uniform Pensioen Overzicht (2013). Zij onderzochten twee versies van dit document. Eén UPO met veel informatie en een UPO met minder informatie. Na vergelijking van de resultaten bleek dat informatie in de UPO-variant met minder informatie beter werd gevonden en begrepen dan informatie in de UPO-variant met meer informatie. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat meer informatie afleidt van de relevantie informatie.

Lee en Lee (2004) stellen dat de hoeveelheid gepresenteerde informatie van invloed is op de beslissingen die mensen nemen. Als er teveel informatie wordt gepresenteerd, kunnen mensen dit niet meer verwerken. Hierdoor kunnen er slechtere beslissingen worden genomen. Ook blijkt uit het onderzoek van Lee en Lee (2004) dat als mensen een informatie-overload ervaren, zij zich minder tevreden en zelfverzekerd voelen, en meer verward. Wederom blijkt dus dat het weergeven van de juiste hoeveelheid informatie essentieel is voor het verwerken van informatie.

2.6. Het meten van vindbaarheid en tekstbegrip

Het meten van tekstbegrip kan met behulp van verschillende onderzoeksmethoden. Sanders en Van Wijk (2002) onderscheiden online- en offlinemethoden. Een onlinemethode richt zich meer op het proces tijdens het lezen waarbij het gedrag niet mag worden verstoord. De offlinemethode daarentegen geeft offline informatie over deze processen, nadat er gelezen is. Er wordt terug geredeneerd naar het daadwerkelijke proces. Het meten van de vindbaarheid van informatie wordt in

dit onderzoek gedaan aan de hand van de onlinemethode van het meten van de leestijden. Ook wordt het aantal gevonden antwoorden gerapporteerd. Het meten van begrip wordt gedaan met behulp van een offlinemethode: het beantwoorden van vragen. Met behulp van deze vragen kan gemeten worden of iemand van de tekst een situatiemodel heeft gemaakt. Volgens Sanders en Van Wijk (2002) leidt een combinatie van een online- en een offline methode tot de meest betrouwbare resultaten.

3. Probleemstelling

Zoals Lentz en Pander Maat (2013) aangeven zijn veel Nederlanders volledig ‘pensioenonbewust’. Mensen moeten meer inzicht krijgen in hun pensioen zodat zij, indien nodig, op tijd actie kunnen ondernemen. Een hulpmiddel hierbij is de website www.mijnpensioenoverzicht.nl.

Er zijn twee varianten van deze site ontwikkeld: een website met veel informatie en een website met minder informatie. Om te kijken op welke demosite men informatie het beste kan vinden en welke site tot het beste begrip leidt, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Welke variant van de website mijnpensioenoverzicht.nl leidt tot het beste begrip onder de gebruikers?

Zoals uit dit theoretisch kader blijkt, wordt algemeen tekstbegrip bij offline teksten verkregen door een situatiemodel van de inhoud van een tekst te maken. Er is nog geen eenduidig antwoord op de vraag of dit hetzelfde werkt bij online teksten. Zoals Lue et al. (2007) laten zien, zijn er veel overeenkomsten bij verwerking van offline en online teksten. Een belangrijk element om online tekstbegrip te verkrijgen is het vinden en selecteren van de juiste informatie. Het vinden van de informatie en tekstbegrip hangt dus sterk samen. Uit het onderzoek van Hoeken et al. (2011) blijkt dat mensen het liefst zo min mogelijk werk verrichten om financiële informatie te verwerken (minst-moeite principe). Lee en Lee (2004) ondersteunen deze bevinding met hun theorie over informatie-overload. Ook Lentz en Pander Maat (2013) vinden in hun onderzoek dat minder informatie leidt tot beter tekstbegrip. Van der Weel (2013) stelt dat mensen een digitale tekst veel oppervlakkiger benaderen: zij lezen eerder scannend dan diepgaand. Deze theorieën impliceren dat het weergeven van de juiste hoeveelheid informatie, essentieel is voor het verkrijgen van tekstbegrip bij online teksten. Hieruit komen dan de volgende hypothesen voort:

Hypothese 1: op de demosite met minder informatie vindt men de informatie het best.

Hypothese 2: de demosite met minder informatie leidt tot het beste tekstbegrip.

Zoals eerder aangegeven zal het vinden van de informatie gemeten worden aan de hand van de hoeveelheid gegeven antwoorden en antwoordtijden. Tekstbegrip wordt gemeten door de correctheid van de antwoorden van de scenariovragen.

4. Methode en operationalisatie

In dit hoofdstuk worden de verschillende methodologische keuzes uiteengezet. Eerst wordt uitgelegd wat kwantitatief onderzoek inhoudt. Vervolgens komt de populatie en steekproef aan bod en wordt het materiaal besproken. Al deze onderwerpen zijn van belang voor de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek (Van den Bergh, 2012). Tot slot wordt uitgelegd hoe de hypothesen geoperationaliseerd zijn en op wat voor manier de resultaten worden geanalyseerd.

4.1. Kwantitatief onderzoek

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek. Er worden cijfermatige gegevens verzameld die aan de hand van een gegevensbestand met statistische technieken worden geanalyseerd (Verhoeven, 2007). Er zijn twee varianten van dezelfde website ontwikkeld en er wordt gekeken welke variant leidt tot het snelst vinden van de juiste informatie, en welke variant leidt tot het beste tekstbegrip. Er wordt dus een causaal verband onderzocht van het effect van een variant van een website op het tekstbegrip van proefpersonen. Het is daarom een experimenteel onderzoek (Verhoeven, 2007).

4.2. Populatie en steekproef

De doelgroep van de website mijnpensioenoverzicht.nl zijn personen tussen de 21 en 65 jaar die pensioen opbouwen via een werkgever. Dit onderzoek richt zich daarom op proefpersonen tussen de 21 en 65 jaar, werkzaam in loondienst. Omdat er geen bestand met proefpersonen beschikbaar is vanuit de universiteit waar een random steekproef uit getrokken kan worden, worden er proefpersonen gezocht volgens de sneeuwbalmethode (Verhoeven, 2007). De proefleiders hebben in hun eigen netwerk naar proefpersonen gezocht. Proefpersonen wonen verspreid door het hele land. Om de populatievaliditeit te waarborgen en te kunnen generaliseren over de gehele bevolkingsgroep, is er voorafgaand aan het onderzoek een schema opgesteld hoeveel proefpersonen in elke categorie mee mochten doen. De categorieën maken onderscheid in geslacht (M/V), leeftijd (21-35, 36-45, 46-55 en 56-65) en opleidingsniveau (laag, midden en hoog, zie tabel 1). Elke proefleider heeft bij twintig proefpersonen het onderzoek afgenomen, wat resulteerde in een dataset van 120 proefpersonen. Door deze grote dataset wordt de betrouwbaarheid van dit onderzoek vergroot.

Tabel 1: verdeling in opleidingsniveaus

Opleidingsniveau	
Laag	Basisschool, lbo, vmbo, bkg, mulo, MBO 1 en MBO 2
Midden	MBO 3, MBO 4 en Havo
Hoog	VWO, HBO en WO

4.3. Websitevarianten

Er zijn twee varianten van de website www.mijnpensioenoverzicht.nl ontwikkeld. De inhoud van deze websites en wat de grote verschillen zijn, wordt hieronder uiteengezet.

4.3.1. Variant met vijf aanspraken

De eerste variant heeft vijf aanspraken. Dit betekent dat er informatie van vijf pensioenuitvoerders geladen wordt in de website, waarvan er van drie pensioenuitvoerders niet de juiste gegevens zijn ontvangen. Informatie over de volgende onderwerpen kunnen gevonden worden in het overzicht:

- informatie over het totale pensioen (AOW en pensioen)
- informatie over het pensioenbedrag per uitvoerder
- informatie over de te ontvangen bruto en netto bedragen
- informatie over het totale bedrag wat uw partner gaat ontvangen als u voor de pensioengerechtigde leeftijd komt te overlijden.
- informatie over het bedrag per pensioenuitvoerder wat uw partner gaat ontvangen als u voor de pensioengerechtigde leeftijd komt te overlijden.
- veelgestelde vragen
- contactgegevens

4.3.2. Variant met tien aanspraken

De tweede variant van de website heeft tien aanspraken. Dit betekent dat er van tien pensioenuitvoerders informatie wordt geladen in de website. Van vier pensioenuitvoerders zijn er geen juiste gegevens ontvangen. Informatie over de volgende onderwerpen kan worden gevonden in het overzicht:

- informatie over het totale pensioen (AOW, pensioen en indicatieve pensioen)
- informatie over het pensioenbedrag per uitvoerder
- informatie over wat er met het te ontvangen pensioenbedrag gebeurt als iemand gaat scheiden
- informatie over de te ontvangen bruto en netto bedragen

- informatie over het totale bedrag wat uw partner en uw kinderen gaan ontvangen als u voor de pensioengerechtigde leeftijd komt te overlijden.
- informatie over het bedrag per pensioenuitvoerder wat uw partner en kinderen gaan ontvangen als u voor de pensioengerechtigde leeftijd komt te overlijden.
- informatie over het totale bedrag wat uw eventuele ex-partner gaat ontvangen als u voor de pensioengerechtigde leeftijd komt te overlijden.
- veelgestelde vragen
- contactgegevens

De grote verschillen tussen de twee websitevarianten hebben dus vooral betrekking op de hoeveelheid informatie die wordt gegeven. De variant met tien aanspraken is een stuk uitgebreider. Bij deze variant wordt er informatie gegeven omtrent het indicatieve pensioen, een eventuele scheiding en wat er gebeurt bij vroegtijdig overlijden voor uw kinderen en eventuele ex-partner. Deze informatie ontbreekt dus bij de variant met vijf aanspraken. Screenshots van beide websitevarianten zijn te vinden in de bijlage (bijlage A en B).

4.4. Vragenlijsten

Ten behoeve van ander onderzoek worden er zes vragenlijsten afgenomen bij de proefpersonen. Omdat er slechts twee hiervan relevant zijn voor dit onderzoek, worden de andere testen buiten beschouwing gelaten.

4.4.1. Demografische gegevenslijst

De proefpersonen vullen voorafgaand aan het onderzoek een vragenlijst in aangaande hun demografische gegevens. Op deze vragenlijst wordt onder andere gevraagd naar iemands opleiding, inkomen en werksector. (Zie bijlage C).

4.4.2. Vragenlijst website

Voor elke websitevariant is een vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Universiteit Utrecht en bevat vragen over elk onderdeel van de website. Alle vragen zijn scenariovragen en moeten gezien worden vanuit het perspectief van een geschetste situatie. Sommige vragen kunnen letterlijk worden opgelezen (voorbeeld: 'Hoeveel gaat u aan pensioen ontvangen als u op uw 67 met pensioen gaat?') en voor andere vragen moet een aantal handelingen worden uitgevoerd en zelf een link worden gelegd (voorbeeld: 'Indien u overlijdt voordat u bent gepensioneerd, van welke pensioenuitvoerder ontvangen uw kinderen niets meer na hun 15^e jaar?').

De volledige vragenlijsten voor beide varianten van de website zijn te vinden in de bijlage (Bijlage D & E).

De vragenlijst voor de website met tien aanspraken is gepretest door de proefleiders. Aan de hand van deze bevindingen is de vragenlijst aangepast. Deze aangepaste vragenlijsten zijn wederom getest, ditmaal door de proefleiders bij proefpersonen in hun eigen netwerk. Aan de hand van deze resultaten is er weer een revisie plaatsgevonden. Het testen en aanpassen van de vragenlijsten heeft als doel de betrouwbaarheid van de vragenlijsten te vergroten. De vragenlijsten voor beide varianten zijn nagenoeg hetzelfde (vraag 1 t/m 6), met kleine uitzonderingen zoals een naamsverandering of een wijziging van de getallen. De variant met tien aanspraken heeft echter drie vragen extra (vraag 3C, 7 & 8). Deze vragen hebben betrekking op het indicatieve pensioen, wat er gebeurt bij een scheiding en hoeveel iemands kinderen gaan ontvangen bij vroegtijdig overlijden. Deze informatie ontbreekt bij de websitevariant met vijf aanspraken waardoor dit niet bevraagd kon worden.

4.5. Procedure

Voorafgaand aan het afnemen van het onderzoek bij de proefpersonen hebben de proefleiders de test afgenomen bij mensen in hun netwerk. Zoals eerder aangegeven hoefden deze mensen niet te voldoen aan de eisen die in dit onderzoek gesteld worden. Naast de mogelijkheid om de vragenlijsten te kunnen reviseren, had dit als doel de procedure te oefenen en te onderzoeken wat de beste methode is om de testen af te nemen. Na overleg is er één procedure bepaald die door alle proefleiders werd gehanteerd.

4.5.1. Situatie

Alle proefpersonen zijn voorafgaand aan het onderzoek benaderd om een afspraak te maken op een dag en tijdstip naar keuze. Bij deelname ontvingen proefpersonen een VVV-bon van € 7.50. Alle onderzoeken zijn bij de mensen thuis afgenomen of op andere locaties naar keuze. Op deze manier wordt getracht de situatie van het gebruik van de website www.mijnpensioenoverzicht.nl zo authentiek mogelijk te laten zijn. De tijd van het afnemen van het onderzoek varieert van een half uur tot anderhalf uur. De afname van de testen gebeurde in de volgende volgorde:

1. Demografische gegevens
 2. Financiële geletterdheid
 3. Woordenschat
- in variërende volgordes:
4. - Pensioenkennis

- Cloze pensioen
- Cloze donor

5. Website

4.5.2. Procedure test website

Beide varianten van de website werden volgens dezelfde procedure getest. Proefpersonen werden vooraf ingedeeld bij een websitevariant. De verdeling van de proefpersonen is willekeurig, al werd er wel voor gezorgd dat beide groepen dezelfde samenstelling hadden (M/V-verhouding en opleidingsniveau). Dit onderzoek werd mondeling afgenomen en van alle onderzoeken werden geluidsopnames gemaakt met een smartphone. De proefleider keek gedurende het hele onderzoek mee met de proefpersoon zodat, indien nodig, gevraagd kon worden of de proefpersoon het antwoord konden aanwijzen. Dit moest voorkomen dat de proefpersonen antwoorden uit het hoofd gingen geven in plaats van de antwoorden te zoeken op de website.

De test begon met een voorgelezen situatieschets. Vervolgens moesten proefpersonen inloggen met een fictieve DigiD en werden zij geleid naar de goede variant van de website. Alle vragen werden voorgelezen. Proefpersonen mochten zo vaak als zij wilden de vraag laten herhalen. Nadat de vraag gesteld werd, werd een stopwatch gestart. Per vraag is dus bijgehouden hoelang de proefpersonen deden over het vinden van het antwoord, met een maximale zoektijd van twee minuten. Eerder opgeven mocht ook. Indien proefpersonen antwoorden op eerdere vragen later in het onderzoek vonden, werden deze antwoorden niet meegerekend. Als een proefpersoon een antwoord op een vraag niet kon vinden maar dit antwoord wel nodig was voor vervolgvragen (bijvoorbeeld antwoord 1a was nodig voor antwoord 1b) werd de persoon na het verstrijken van de twee minuten (of als een persoon het opgaf) naar de juiste pagina geleid zodat de antwoorden op de andere vragen alsnog gevonden konden worden. Alle antwoorden worden door de proefleider op een observatieformulier genoteerd (Bijlage F). Hier kon tevens worden bijgehouden welke weg een proefpersoon aflegt om tot een antwoord te komen.

4.6. Operationalisatie

In deze paragraaf wordt besproken hoe de hypothesen zijn geoperationaliseerd.

Hypothese 1: op de demosite met minder informatie vindt men de informatie het best.

Het vinden van informatie wordt op twee manieren geoperationaliseerd. Het eerste element is het aantal seconden dat iemand doet over het vinden van een antwoord of totdat iemand opgeeft. Ook

wordt per vraag gerapporteerd of iemand een antwoord geeft of niet. Dit is de vindscore. In tabel 2 staan de cijfers met bijbehorende betekenissen.

Tabel 2: wordt er een antwoord gegeven?

Cijfer	Betekenis
0	Nee
1	Ja

Vervolgens wordt gekeken hoelang mensen er over deden om informatie te vinden en hoeveel mensen informatie hebben gevonden. Deze aantallen worden in het analyseprogramma SPSS geanalyseerd zodat de zoektijden in seconden en vindscore van de twee websitevarianten met elkaar vergeleken kunnen worden.

Hypothese 2: de demosite met minder informatie leidt tot beter tekstbegrip.

Begrip wordt gemeten door per vraag te rapporteren of een proefpersoon het correcte antwoord heeft gegeven. Deze antwoorden zijn vooraf vastgesteld (door de Universiteit Utrecht) en worden gerapporteerd op het observatieformulier. De antwoord opties zijn te zien in tabel 3.

Tabel 3: Is het gegeven antwoord juist?

Cijfer	Betekenis
0	Nee
1	Ja, verteld in eigen woorden
2	Ja, letterlijk opgelezen

Vervolgens wordt er gekeken hoeveel mensen informatie op de website hebben begrepen. Hierbij wordt 'ja, verteld in eigen woorden' en 'ja, letterlijk opgelezen' samengenomen als begripsscore. Dit wordt opgevat als een 'ruime' betekenis van begrip. Hiervoor is gekozen omdat iemand letterlijk iets kan voorlezen maar het alsnog kan begrijpen. Omdat het onderscheid hiertussen moeilijk te maken valt, is er voor gekozen om dit samen te zien als 'informatie is begrepen'. De nieuwe codering is te zien in tabel 4.

Tabel 4: is de informatie juist (wordt de informatie begrepen)?

Cijfer	Betekenis
0	Nee

Tot slot wordt er gekeken hoeveel mensen een antwoord gevonden en begrepen hebben. Dit komt tot uiting in de successcore (vindscore x begripsscore).

4.7. Opbouw resultaten

Ten einde om te onderzoeksvraag te beantwoorden, worden eerst de totale zoektijd, vindscore, begripsscore en successcore van de twee websitevarianten met elkaar vergeleken. De scores per vragenonderdeel worden in SPSS bij elkaar opgeteld zodat de totaalscores met elkaar kunnen worden vergeleken.

Indien de totaalscores significant van elkaar verschillen, zal vervolgens per informatieonderdeel op de website worden gekeken of er een verschil bestaat in de scores. Als er bij een informatieonderdeel een significant verschil wordt gevonden in de scores van de websitevarianten, zal er een aanvullende analyse van de website plaatsvinden. Zo kan er worden gekeken welke elementen ontbreken bij een websitevariant en of deze misschien het verschil in scores kunnen verklaren.

Zes scenariovragen (met deelvragen) zijn bij de websitevarianten hetzelfde. Deze zes vragenclusters hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

1. Contactinformatie indien gegevens ontbreken
2. Pensioen bij vroegtijdig stoppen met werken
3. Pensioen bij stoppen met werken
4. Pensioenbedragen per maand
5. Pensioenbedragen per uitvoerder
6. Uitkering aan partner bij overlijden

Scenariovragen 3C, 7 en 8 van de websitevariant met tien aanspraken worden niet meegenomen in de vergelijking van de websitevarianten. Deze vragen gaan over onderwerpen die niet worden weergegeven bij de websitevariant met vijf aanspraken en zullen daarom niet worden geanalyseerd.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden eerst de kenmerken van de proefpersoon uiteengezet. Vervolgens zullen, zoals in de methode al werd aangegeven, de twee websitevarianten in hun geheel met elkaar worden vergeleken. Er wordt gekeken naar de zoektijd in seconden en hoeveel mensen een antwoord op een vraag hebben gevonden (vindscore). Vervolgens wordt er gekeken naar de begripsscore (hoeveel mensen deze informatie daadwerkelijk heeft begrepen) en de successcore. Deze volgorde van analyseren wordt vervolgens per vraag herhaald. Indien er significante verschillen bestaan tussen de websitevarianten, zal een analyse van de website worden gedaan met als doel deze verschillen te verklaren.

5.1. Proefpersonen

Aan dit onderzoek hebben in totaal 120 proefpersonen meegedaan, waarvan 59 mannen en 61 vrouwen. De gemiddelde leeftijd was 43 jaar (SD=12.9). 45% van de proefpersonen is hoger opgeleid, 37% midden en 38% van de proefpersonen is lager opgeleid. Het grootste gedeelte van de proefpersonen werkte parttime in loondienst (60%) of fulltime in loondienst (29%). De overige proefpersonen waren zelfstandige (4%), werkzoekend (5%) of niet op zoek (2%).

5.2. Totalscore

De gemiddelden en standaarddeviaties van de totaalscores per websitevariant zijn af te lezen tabel 5. Hier staan de gemiddelde scores en standaarddeviaties van de zoektijd in seconden, hoeveel mensen iets gevonden hebben, hoeveel mensen iets begrepen hebben en hoeveel personen iets gevonden en begrepen hebben.

Tabel 5: gemiddelden en standaarddeviaties bij vraag 1 per deelvraag en websitevariant

	Vijf aanspraken	Tien aanspraken
Zoektijd in seconden	424 (SD=186)	490 (SD=150)
Vindscore	14.18 (SD=1.65)	13.58 (SD=2.31)
Begripsscore	12.8 (SD=1.52)	11.77 (SD=2.51)
Successcore	13.42 (SD=1.71)	12.32 (SD=2.71)

Doordat de totaalscores gemeten zijn op interval niveau, worden deze verschillen met behulp van t-toetsen in het statistiekprogramma SPSS vergeleken.

Vinden: om te kijken of er een significant verschil bestaat tussen de websitevarianten in zoektijd in seconden is er een t-toets uitgevoerd. Hieruit blijkt dat er een significant verschil bestaat in zoektijd ($t(118)=-2.15$, $p<.05$). Uit tabel 5 blijkt dat informatie significant sneller wordt gevonden bij de websitevariant met vijf aanspraken. Er is echter geen significant verschil in het aantal mensen dat de informatie vindt ($t(118)=1.64$, $p=.1$).

Begrijpen: ook blijkt er een significant verschil te bestaan in de begrijpelijkheid van de informatie op de websites ($t(97)=2.73$, $p<.01$). De informatie op de websitevariant met vijf aanspraken wordt door meer mensen begrepen.

Successcore: uit de t-toets blijkt dat er ook een significant verschil tussen de websites bestaat als het gaat om successcore ($t(100)=2.66$, $p<.05$). Informatie wordt op de variant met vijf aanspraken beter gevonden en begrepen dan op de variant met tien aanspraken.

Er bestaan dus significante verschillen tussen de websitevarianten als het gaat om het vinden en begrijpen van informatie. Informatie wordt sneller gevonden bij de websitevariant met vijf aanspraken. Het aantal mensen dat uiteindelijk informatie vindt, verschilt niet bij de verschillende websitevarianten. De informatie wordt daarentegen wel door meer mensen begrepen bij de variant met vijf aanspraken. De successcore is daardoor ook hoger bij de variant met vijf aanspraken, wat betekent dat het aantal mensen dat informatie vindt en begrijpt, ook groter is bij de websitevariant met vijf aanspraken.

5.3. Vragen

Het blijkt dus dat er significante verschillen bestaan tussen de websites. In deze paragraaf zal gekeken worden of er significante verschillen zijn per vraag in de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie. Op deze manier wordt getracht de verschillen tussen de websites te lokaliseren. Indien er verschillen tussen websites worden gevonden, wordt de website geanalyseerd om te kijken op wat voor punten dit onderdeel verschilt. De zoektijd in seconden wordt vergeleken met behulp van t-toetsen. Doordat de overige scores (vindscore, begripsscore en successcore) gemeten zijn op nominaal niveau, worden deze scores vergeleken met behulp van kruistabellen en Chi-kwadraattoetsen. Alleen de waarden van de significante verschillen zullen worden gerapporteerd.

5.3.1. Vraag 1: De website heeft van het Pensioenfonds voor Koffiebranders & Barista's geen informatie ontvangen. U wilt die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht.

A: Laat zien wat u zou doen om deze gegevens alsnog te ontvangen:

Vinden: om te kijken of er bij vraag 1A een significant verschil bestaat tussen de websitevarianten in zoektijd, is er een t-toets uitgevoerd. Uit deze toets blijkt dat er geen significant verschil bestaat in de gemiddelde zoektijd in seconden tussen de websitevariant met vijf aanspraken en de websitevariant met tien aanspraken.

Een Chi-kwadraattoets is uitgevoerd om te kijken of er een verschil bestaat in het aantal mensen dat een antwoord vond. Hieruit blijkt dat de hoeveelheid mensen dat een antwoord vindt, niet significant verschilt per websitevariant.

Begrijpen: uit de Chi-kwadraattoets blijkt dat de informatie die gezocht moest worden bij vraag 1A even goed begrepen wordt door de mensen die getest werden aan de hand van de websitevariant met tien aanspraken als door de mensen die getest werden aan de hand van de website met vijf aanspraken.

Successcore: ook blijkt uit de Chi-kwadraattoets dat er geen significant verschil bestaat in successcore. Het aantal mensen dat informatie vindt en begrijpt, verschilt niet per websitevariant.

B: U heeft het idee dat er nog een pensioenfonds ontbreekt maar u bent de naam vergeten. Wat doet u nu?

Er zijn verschillende toetsen uitgevoerd om te onderzoeken of er significante verschillen bestaan tussen de websitevarianten bij vraag 1B. Voor de variabele 'zoektijd' is een t-toets uitgevoerd en voor de variabelen 'vindscore', 'begripsscore' en 'successcore' een Chi-kwadraattoets. Uit deze toetsen blijkt dat er geen significante verschillen zijn in zoektijd, vindscore, begripsscore en successcore.

Voor vraag 1 kan geconcludeerd worden dat er geen significante verschillen zijn tussen de websitevarianten als het gaat om het vinden en begrijpen van informatie. Mensen vinden en begrijpen de informatie aangaande vraag 1 dus even goed op de websitevariant met vijf aanspraken als op de websitevariant met tien aanspraken.

5.3.2. Vraag 2

A: Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 63e en 65e jaar?

Om te kijken of er verschillend is gescoord op één van deze variabelen bij vraag 2A, is er voor alle variabelen een toets uitgevoerd in SPSS. Uit de t-toets blijkt dat de zoektijden niet significant van elkaar verschillen. De Chi-kwadraattoets laat zien dat er ook geen significante verschillen bestaan in vindscore, begripsscore en successcore.

B: is dit per maand, per jaar of iets anders?

Voor zoektijd in seconden is in SPSS een t-toets uitgevoerd met als doel het vergelijken van de gemiddelden zoektijden van beide websitevarianten. De scores op de overige variabelen (vindscore, begripsscore en successcore) worden vergeleken door middel van een Chi-kwadraattoets. Uit deze toetsen blijkt dat er geen significante verschillen bestaan tussen de websitevarianten bij vraag 2B.

C: Van welke pensioenorganisatie of pensioenorganisaties krijgt u dat?

Wederom zijn er verschillende toetsen uitgevoerd om de scores van beide websitevarianten te vergelijken. De t-toets laat zien dat er bij vraag 2C geen significant verschil bestaat in zoektijd en de Chi-kwadraattoets laat zien dat de verschillen in vindcores, begripsscore en successcore berusten op toeval.

De resultaten in vinden en begrijpen en de combinatie van deze twee verschillen bij vraag 2 niet dermate dat er gesproken kan worden van een significant verschil. Dit betekent dus dat de informatie bij vraag 2 op beide varianten van de website even goed gevonden en begrepen wordt.

5.3.3. Vraag 3: Stel dat u op uw 67^e volledig met pensioen zou gaan

A: wat gaat u dan in totaal ieder jaar ontvangen?

Per variabele is er een toets uitgevoerd in SPSS. Uit de t-toets blijkt dat er bij vraag 3A geen significant verschil bestaat in zoektijd. Uit de Chi-kwadraattoetsen blijken ook de verschillen in vindscore, begripsscore en successcore niet significant.

B: tot wanneer krijgt u dit bedrag?

Uit de t-toets (zoektijd in seconden) en de Chi-kwadraattoetsen (vindscore, begripsscore en successcore) blijkt dat er wederom nergens een significant verschil gevonden wordt. De zoektijd verschilt niet per websitevariant en ook de vindscore, begripsscore en de successcore leveren geen significante verschillen op.

Mensen die de informatie aangaande vraag 3 moesten vinden en begrijpen op de websitevariant met vijf aanspraken vonden informatie dus niet significant sneller en begrepen deze informatie ook niet significant beter. Informatie op beide websites werd dus even goed gevonden en begrepen.

5.3.4. Vraag 4: U wilt ook weten welk pensioenbedrag u per maand gaat ontvangen als u op uw 67 volledig met pensioen gaat.

De gemiddelden en standaarddeviaties van de variabele 'zoektijd in seconden' bij vraag 4 zijn te vinden in tabel 6.

Tabel 6: gemiddelden en standaarddeviaties van de variabele zoektijd in seconden bij vraag 4 per websitevariant

	Vijf aanspraken	Tien aanspraken
Vraag 4A	36 (SD=45)	49 (SD=31)
Vraag 4B	6 (SD=10)	10 (SD=18)
Vraag 4C	10 (SD=12)	13 (SD=20)

A: welk bedrag is dit bruto?

Er blijkt een significant verschil te zijn in zoektijd ($t(118)=-2.1, p<0.05$). Uit tabel 6 blijkt dat informatie bij vraag 4A significant sneller wordt gevonden bij de website variant met vijf aanspraken dan bij de website met tien aanspraken.

De Chi-kwadraattoets laat zien dat voor de overige variabelen (vindscore, begripsscore en successcore) geen significante verschillen zijn gevonden.

B: welk bedrag is dit netto?

Om te kijken of er significante verschillen zijn bij vraag 4B tussen de websitevarianten, is voor alle variabelen een toets uitgevoerd in SPSS. De gemiddelden zoektijden werden vergeleken door middel van een t-toets en de overige drie variabelen werden vergeleken door middel van een Chi-kwadraattoets. Uit deze toetsen blijkt dat er geen significante verschillen zijn in zoektijd, vindscore, begripsscore en successcore.

C: is dit bedrag in of in- of exclusief aow?

Voor de variabele 'zoektijd in seconden' is er een t-toets uitgevoerd met als doel het vergelijken van de scores van beide websitevarianten. Uit deze test blijkt dat er geen significante verschillen in zoektijd zijn. De Chi-kwadraattoets laat zien dat er ook geen significante verschillen zijn bij de overige variabelen (vindscore, begripsscore en successcore).

Informatie aangaande het bruto totaalbedrag wat iemand per maand gaat ontvangen wanneer hij op de pensioengerechtigde leeftijd met pensioen gaat (4A), wordt dus significant sneller gevonden bij de

websitevariant met vijf uitspraken dan bij de websitevariant met tien aanspraken. Analyse van de twee verschillende websitevarianten laat zien dat de informatievoorziening omtrent deze vraag op één punt verschilt: de variant met tien aanspraken heeft vier tabjes waar doorheen geklikt moet worden voordat het juiste tabje wordt bereikt (bijlage B). Proefpersonen moeten het tabje 'bedrag netto' aanklikken om informatie over het bruto bedrag per maand te ontvangen. Dit is het laatste tabje waar men komt. Bij de websitevariant met vijf aanspraken heet het tabje weliswaar hetzelfde, maar deze variant heeft maar drie tabjes waar doorheen geklikt moet worden waardoor je dit tabje sneller bereikt (bijlage A). Mogelijkerwijs verklaart dit verschil dus het verschil in zoektijd.

Informatie over het te ontvangen bruto bedrag wordt dus sneller gevonden bij de websitevariant met vijf aanspraken. Doordat de overige variabelen niet significant zijn, betekent dit dat de informatie uiteindelijk even goed gevonden en begrepen wordt op beide websitevarianten. Het tempo waarin dit gebeurt, ligt alleen hoger bij de websitevariant met vijf aanspraken.

Bij deelvragen B en C is er voor geen variabelen een significant verschil gevonden. Dit betekent dat informatie aangaande de overige deelvragen weer net zo gemakkelijk gevonden en begrepen werd bij de variant met tien aanspraken als bij de variant met vijf aanspraken.

5.3.5. Vraag 5: u bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen

De gemiddelden en standaarddeviaties van 'zoektijd in seconden' bij vraag 5 per websitevariant en per deelvraag staan gerapporteerd in tabel 7.

Tabel 7: gemiddelden en standaarddeviaties van de variabele 'zoektijd in seconden' bij vraag 5 per websitevariant

	Vijf aanspraken	Tien aanspraken
Vraag 5A	46 (SD=37)	43 (SD=35)
Vraag 5B	5 (SD=7)	12 (SD=17)
Vraag 5C	2 (SD=2)	5 (SD=18)
Vraag 5D	17 (SD=28)	9 (SD=12)
Vraag 5E	40 (SD=32)	46 (SD=41)

A: welk bedrag heeft u daar tot nu toe opgebouwd?

Om te kijken of er verschillend is gescoord op één van deze variabelen bij vraag 5A, is er voor alle variabelen toets in SPSS uitgevoerd. Uit de t-toets blijkt dat bij vraag 5A geen significante verschil

bestaat in zoektijd. Uit de Chi-kwadraattoetsen blijkt dat er ook geen significante verschillen zijn in vindscore, begripsscore en successcore.

B: is dat per jaar, maand of iets anders?

Er bestaat een significant verschil in zoektijd in seconden ($t(79)=-2.88$, $p<0.05$). Kijkend naar tabel 7 kan geconcludeerd worden dat informatie over het antwoord van 5B sneller wordt gevonden bij de websitevariant met vijf aanspraken dan bij de websitevariant met tien aanspraken.

Voor de overige variabelen, vindscore, begripsscore en successcore zijn geen significante verschillen gevonden.

C: is dat bruto of netto?

Om te kijken of er significante verschillen zijn tussen de websitevarianten bij vraag 5C, is voor alle variabelen een toets uitgevoerd in SPSS. Uit deze toetsen (T-toets voor 'zoektijd in seconden' en Chi-kwadraattoets voor vindscore, begripsscore en successcore) blijkt dat er geen significante verschillen bestaan tussen de websitevarianten bij vraag 5C.

D: hoe hoog is het te bereiken bedrag?

Voor alle variabelen is in SPSS een toets uitgevoerd met als doel het vergelijken van de resultaten van beide websitevarianten bij vraag 5D. Er bestaat een significant verschil in zoektijd per seconden ($t(81)=2.19$, $p<0.05$). Informatie behorende bij vraag 5D wordt significant sneller gevonden bij de websitevariant met tien aanspraken dan bij de variant met vijf aanspraken (tabel 7).

Uit de Chi-kwadraattoets blijkt dat voor de vindscore, begripsscore en successcore geen significante verschillen zijn gevonden.

E: wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?

Ook voor vraag 5E zijn toetsen uitgevoerd om de resultaten te vergelijken. Hieruit blijkt dat er geen significante verschillen zijn gevonden in zoektijd in seconden, vindscore, begripsscore en successcore.

Informatie over of het opgebouwde bedrag per jaar of maand is (5B), wordt dus sneller gevonden op de website met vijf aanspraken dan op de pagina met tien aanspraken. Om mogelijke oorzaken hiervoor te identificeren zijn de webpagina's geanalyseerd. Doordat proefpersonen informatie behorende bij vraag 5A al hebben gevonden (of door de proefleider naar de juiste pagina zijn geleid), zitten zij voor antwoord 5B al in het juiste tabje. Het verschil in websitevarianten moet dus in dit tabje zitten (zie bijlage A en B). De tabjes van de websitevarianten verschillen op de volgende punten:

- Bij de websitevariant met tien aanspraken wordt informatie geladen van zes verschillende jaren terwijl bij de websitevariant met vijf aanspraken maar onderscheid wordt gemaakt in drie jaar.
- Bij de websitevariant met tien aanspraken wordt er onderscheid gemaakt in pensioen, indicatief pensioen en AOW. Dit onderscheid ontbreekt bij de websitevariant met vijf aanspraken.

Doordat op de websitevariant met tien aanspraken veel meer informatie wordt gegeven aangaande pensioenopbouw per uitvoerder, kan dit proefpersonen afleiden waardoor zij langer moeten zoeken voordat de juiste informatie gevonden wordt.

Verder zijn er bij deze vraag geen significante verschillen gevonden (vindsucces, begripsscore en successcore). Dit betekent dat het aantal mensen dat informatie over vraag 5B vindt, begrijpt, en vindt en begrijpt, niet significant verschilt. De informatie wordt dus alleen sneller gevonden op de websitevariant met vijf aanspraken.

Informatie aangaande het antwoord op hoe hoog het te bereiken bedrag is bij een bepaalde pensioenuitvoerder (5D) wordt significant sneller gevonden bij de websitevariant met tien aanspraken dan bij de website variant met vijf aanspraken. Na analyse van de websitevarianten blijkt dat het te bereiken bedrag bij desbetreffende pensioenuitvoerder bij de websitevariant met tien aanspraken constant blijft. Hoewel de websitevariant met tien aanspraken resultaten voor zes jaar weergeeft, blijft het bedrag bij desbetreffende pensioenuitvoerder hetzelfde. Dit bedrag verschilt bij de websitevariant met vijf aanspraken en kan daardoor voor verwarring zorgen waardoor de zoektijd langer is.

De overige verschillen bij deze vraag waren niet significant. Er was geen significant verschil in het aantal proefpersonen dat informatie vond, begreep en een combinatie hiervan. De informatie werd dus alleen sneller gevonden bij de websitevariant met tien aanspraken.

De resultaten van vraag 5A, 5C en 5E verschillen niet significant van elkaar. De informatie omtrent deze vragen werd dus op allebei de websitevarianten even snel gevonden. Ook vond hetzelfde aantal proefpersonen de informatie en begrepen hetzelfde aantal proefpersonen deze informatie.

5.3.6. Vraag 6: welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u met pensioen bent?

De gemiddelden en standaarddeviaties behorende bij vraag 6 zijn af te lezen in tabel 8 en 9. Hier staan de gemiddelde scores en standaarddeviaties van de zoektijd in seconden, maar ook hoeveel mensen iets gevonden hebben, hoeveel mensen iets begrepen hebben en hoeveel personen iets gevonden en begrepen hebben.

Tabel 8: gemiddelden en standaarddeviaties bij de variabele 'zoektijd in seconden' bij vraag 6 per websitevariant

	Vijf aanspraken	Tien aanspraken
Zoektijd in seconden	26 (SD=26)	59 (SD=31)

Tabel 9: aantal proefpersonen die iets vonden, begrepen en vonden en begrepen bij vraag 6 per websitevariant

	Vijf aanspraken (N=60)	Tien aanspraken (N=60)
Vindscore	58	52
Begripsscore	58	15
Successcore	57	14

In tegenstelling tot de andere vragen zijn alle verschillen in zoektijd, vindscore, begripsscore en successcore wel significant. Uit de t-toets blijkt dat de zoektijden significant van elkaar verschillen ($t(113)=-6.29, p<.05$). In tabel 8 kan vervolgens afgelezen worden dat een antwoord significant sneller wordt gevonden bij de websitevariant met vijf aanspraken. Uit de Chi-kwadraattoetsen blijken ook de verschillen tussen de andere drie variabelen, vindscore ($\chi^2=15.36; df=1; p=0.001$), begripsscore ($\chi^2=64.67; df=1; p=0.001$) en successcore ($\chi^2=67.38; DF=1; p=0.001$), significant. Een groter aantal proefpersonen vond informatie over dit onderwerp en de betreffende informatie werd ook beter begrepen. Het aantal mensen dat de informatie vindt en begrijpt (successcore) is ook significant groter bij de websitevariant met vijf aanspraken.

Informatie over het overlijden voordat je met pensioen bent, is voor beide websitevarianten te vinden in een nieuw tabje 'bij overlijden'. Er zijn echter enkele verschillen tussen de weergegeven informatie bij de websitevarianten:

- De websitevariant met tien aanspraken geeft bij het totaaloverzicht bij overlijden ook informatie over de kinderen. Dit zorgt voor vier extra tabellen (zie bijlage B). De websitevariant met vijf aanspraken geeft alleen het te ontvangen bedrag voor de partner weer.
- Bij de websitevariant met tien aanspraken wordt er onderscheid gemaakt in pensioen en indicatief pensioen.

Deze verschillen in weergegeven informatie kunnen het verschil veroorzaken in scores. Doordat er meer informatie wordt weergegeven kan het langer duren voordat proefpersonen informatie gelokaliseerd hebben. Het antwoord dat gevonden moest worden bij vraag 6 bij de variant met tien

aanspraken, vereiste dat de bedragen van het indicatief pensioen en pensioen bij elkaar opgeteld moesten worden. Als dit niet werd gedaan was het antwoord fout. Het onderscheid in indicatief pensioen en gewoon pensioen kunnen proefpersonen verwarren als zij niet weten wat indicatief pensioen betekent. Ook dit kan het verschil in zoektijd en begrijpelijkheid verklaren.

5.4. Aanvullende analyse

Het blijft merkwaardig dat de totaalscores wel significant zijn, maar als er vervolgens per vraag geanalyseerd wordt, slechts alle variabelen bij vraag 6 verschillen. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Het zou kunnen zijn dat de vragen op zichzelf te kleine verschillen hebben om significant te zijn, maar als ze worden opgeteld wel groot genoeg zijn om een significant verschil te veroorzaken. Het kan ook zijn dat er is iets anders aan de hand met vraag 6 waardoor deze vraag zulke verschillende resultaten oplevert. Om uit te sluiten welke optie het geval is, worden nogmaals de totaalscores op zoektijd in seconden, begripsscore en successcore met elkaar vergeleken zonder vraag zes. Het aantal mensen dat informatie vond (vindscore), wordt in deze analyse niet meegenomen omdat de totaalscore van variabele sowieso niet significant was. In tabel 10 zijn de nieuwe gemiddelden en standaarddeviaties te zien.

Tabel 10: gemiddelden en standaarddeviaties zonder vraag 6 per websitevariant

	Vijf aanspraken	Tien aanspraken
Zoektijd in seconden	379 (SD=171)	431 (SD=138)
Begripsscore	12.53 (SD=1.65)	12.25 (SD=2.51)
Successcore	12.43 (SD=1.67)	12.01 (SD=2.59)

Om de totaalscores te vergelijken, wordt voor alle variabelen een t-toets uitgevoerd. Uit analyse blijkt dat zonder de scores van vraag 6, de websitevarianten op geen van alle variabelen significant van elkaar verschillen. Er is geen significant verschil meer in de totale score van zoektijd ($t(118)=-1.18$, $p=.24$), begripsscore ($t(102)=.73$, $p=.47$) en successcore ($t(118)=.88$, $p=.38$).

Vraag 6 veroorzaakt dus onder andere het verschil in de totaalscore tussen de websites. Het is niet zo dat de overige variabelen los te kleine verschillen hebben om significant te zijn, maar samen wel voor significante verschillen tussen de websitevarianten veroorzaken.

Hoe kan het dan dat alleen vraag 6 voor zulke grote verschillen zorgt? Als de vragen van beide vragenlijsten worden geanalyseerd, valt het volgende op:

Vraag 6 (vijf aanspraken): “Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd”?

Vraag 6 (tien aanspraken): “Na uw scheiding heeft u een nieuwe partner gekregen, met wie u bent getrouwd. Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd”?

Bij de variant met tien aanspraken wordt dus extra informatie gegeven. Bij afname van de test bleek dat vraag zes bij de websitevariant met tien aanspraken bij proefpersonen tot verwarring leidden. De verwarring ontstond over de partner. Proefpersonen dachten dat het ging om de ex-partner en niet om de huidige partner. Dit zou mogelijk het verschil kunnen verklaren. Echter, om zeker te weten dat dit daadwerkelijk het verschil veroorzaakt moet er vervolg onderzoek worden gedaan waar deze vraag anders geformuleerd is.

6. Conclusie

Aan de hand van de in het vorige hoofdstuk besproken resultaten, zal in dit hoofdstuk een conclusie worden getrokken met als doel het beantwoorden van de hoofdvraag.

Uit onderzoek van het AFM (2010) blijkt dat mensen het pensioen een lastig onderwerp vinden. Er bestaat vaak onduidelijkheid bij burgers over hun latere pensioeninkomen. Deze onduidelijkheid moet worden weggenomen door de website mijnpensioenoverzicht.nl, maar het wegnemen van onduidelijkheid lukt tot op heden nog niet. Om deze website te verbeteren, wordt onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van deze website. Dit onderzoek is hier een onderdeel van. In dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd op basis van hypothesen afgeleid uit de literatuur omtrent pensioencommunicatie en tekstbegrip. De volgende vraag stond dit onderzoek centraal:

Welke variant van de website mijnpensioenoverzicht.nl leidt tot het beste begrip onder de gebruikers?

Uit het theoretisch kader blijkt dat het verkrijgen van tekstbegrip niet eenvoudig is. Veel elementen kunnen tekstbegrip belemmeren. Twee elementen die in ieder geval sterk samenhangen met het verkrijgen van tekstbegrip, zijn het vinden en begrijpen van informatie (Lentz en Pander Maat 2011; Rouet en Coutelet, 2008). Immers, om informatie te begrijpen, moet informatie eerst gevonden worden. Hoeken e.a. (2012) stellen dat mensen niet bereid zijn om veel aandacht te besteden aan financiële informatie. Teveel informatie kan tekstbegrip dus belemmeren. Onderzoek van Lentz en Pandermaat (2013) bevestigt deze bewering en ook Lee en Lee (2004) vonden iets vergelijkbaars. Uit deze bevindingen kwamen de volgende hypothesen:

Hypothese 1: op de demosite met minder informatie vindt men de informatie het best.

Hypothese 2: de demosite met minder informatie leidt tot het beste tekstbegrip.

Het vinden van informatie werd gemeten aan de hand van zoektijd in seconden en aan de hand van het aantal mensen die informatie omtrent het onderwerp konden vinden. Begrip werd gemeten door het aantal mensen dat een antwoord goed had te rapporteren.

Uit de resultaten blijkt dat er significante verschillen zijn aangaande de totaalscores tussen de websitevarianten. Mensen konden informatie sneller vinden op de website met vijf aanspraken. Ook begreep een groter aantal van de proefpersonen de informatie. Het aantal proefpersonen dat informatie vond en begreep is ook groter bij de variant met vijf aanspraken. De vindscore, hoeveel mensen een antwoord heeft gevonden, verschilde niet bij de website varianten. Evenveel mensen konden dus de juiste informatie vinden.

Kijkend naar de totaalscore, wordt Hypothese 1 gedeeltelijk bevestigd. Informatie wordt sneller gevonden bij de variant met het minste informatie (de websitevariant met vijf aanspraken), maar de hoeveelheid mensen die informatie over een onderwerp vond, verschilt niet.

De tweede hypothese wordt helemaal bevestigd. Een groter aantal proefpersonen begreep informatie beter bij de websitevariant met vijf aanspraken.

Echter, na analyse per vragencluster bleek dat maar een paar elementen significant van elkaar verschillen. Slechts bij drie vragen is er een verschil in zoektijd gemeten. Informatie over het bruto totaalbedrag wat iemand per maand gaat ontvangen (4A), wordt significant sneller gevonden bij de websitevariant met vijf aanspraken dan bij de websitevariant met tien aanspraken. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er bij de websitevariant met tien aanspraken meer tabjes aanwezig zijn waar doorheen geklikt moet worden voordat het tabje met de juiste informatie wordt bereikt. Het navigeren door de tabjes kan dus extra tijd kosten waardoor de zoektijd bij de websitevariant met tien aanspraken langer is.

De zoektijd verschilde ook significant bij de vraag of iemand het opgebouwde pensioenbedrag bij een pensioenuitvoerder per maand, jaar of iets anders gaat ontvangen (5B). Ook informatie aangaande deze vraag wordt sneller gevonden bij de websitevariant met vijf aanspraken. Een verklaring hiervoor is dat er bij de variant met tien aanspraken veel meer informatie wordt gegeven betreffende dit onderwerp. Het kan daardoor langer duren voordat mensen de juiste informatie hebben gevonden.

Informatie over hoe hoog het te bereiken pensioenbedrag is (5D) wordt sneller gevonden bij de websitevariant met tien aanspraken dan bij de websitevariant met vijf aanspraken. Dit resultaat spreekt de bevindingen beschreven in het theoretisch kader tegen. Het verschil in zoektijd kan mogelijk verklaard worden doordat er bij de websitevariant met tien aanspraken bij verschillende jaren hetzelfde bedrag wordt genoemd. Bij de websitevariant met vijf aanspraken verschillen de bedragen per jaar. Dit kan voor verwarring zorgen bij de proefpersonen, wat resulteert in langere zoektijden.

Doordat de overige variabelen bij al deze vragen niet van elkaar verschilden, betekent dit slechts dat informatie sneller gevonden wordt. Het aantal mensen dat informatie vindt en dat informatie begrijpt, verschilt niet per websitevariant. De informatie wordt dus even goed gevonden en begrepen.

De enige uitzondering waarbij alle variabelen significant zijn, is de vraag over het pensioen voor de partner bij overlijden (vraag 6). De proefpersonen die getest zijn aan de hand van de website met vijf aanspraken presteerden hier beter. Bij deze websitevariant wordt de informatie sneller en vaker gevonden en beter begrepen. Dit kan worden verklaard doordat er bij de websitevariant met tien aanspraken veel meer informatie wordt weergegeven waardoor het langer duurt voordat de juiste

informatie gelokaliseerd is. Ook wordt er informatie gegeven omtrent het indicatieve pensioen en als proefpersonen niet weten wat dit inhoudt, zorgt dit automatisch voor een verkeerd antwoord.

Doordat alleen alle verschillen bij vraag 6 significant waren, zijn de totaalscores nogmaals geanalyseerd zonder de resultaten van vraag 6. Hieruit bleek dat er geen significante verschillen zijn in de scores. Vraag 6 verklaart dus voor een groot deel het verschil in scores.

Terugkomend op de onderzoeksvraag kan gesteld worden dat informatie beter wordt begrepen bij de websitevariant met vijf aanspraken. Minder informatie op de website mijnpensioenoverzicht leidt dus in overeenstemming met de literatuur tot beter pensioenbegrip. Een nuancering is wel op zijn plaats: bij analyse per vragencluster bleek alleen informatie aangaande vraag zes daadwerkelijk tot verschillen in scores te leiden. Wanneer de totaalscores herrekend werden zonder vraag 6, bestonden er geen significante verschillen meer tussen de scores. Enige waakzaamheid bij deze conclusie is dus noodzakelijk.

7. Discussie

Terugkijkend op de resultaten is het van belang een aantal beperkingen van dit onderzoek te benoemen. Eén daarvan gaat over de operationalisering van 'zoektijd'. Deze is in dit onderzoek gedefinieerd als de tijd dat iemand nodig heeft om informatie betreffende een onderwerp te vinden. Deze zoektijden verschilden vier keer significant. Het kan echter ook zo zijn dat deze verschillen werden veroorzaakt doordat mensen sneller opgaven. Indien iemand opgaf, werd deze tijd genoteerd. De zoektijden hoeven dus niet de tijd te meten totdat iemand een antwoord heeft gevonden, want het kan ook de tijd zijn totdat iemand opgeeft.

Daarnaast is pensioencommunicatie een onderwerp waar nog weinig onderzoek naar is gedaan. Om de website mijnpensioenoverzicht.nl goed te kunnen verbeteren, is aanvullend onderzoek nodig. Aanvullend onderzoek naar de bevindingen in dit onderzoek kan gaan over de daadwerkelijk redenen van sommige significante verschillen. Zo kan er worden gekeken of de hier beschreven redenen bij de zoektijden de daadwerkelijke oorzaken zijn van het verschil.

Over welke informatie wel en welke informatie niet weergegeven wordt op de websitevariant met vijf aanspraken valt natuurlijk te twisten. De keuzes die nu gemaakt zijn hebben vanzelfsprekend consequenties voor de compleetheid van de informatie. Voor iemand die gaat scheiden of al gescheiden is, is de variant met vijf aanspraken niet volledig. Het is een lastig spanningsveld met aan de ene kant zo volledig mogelijk willen zijn en aan de andere kant het overzicht niet te ingewikkeld maken. Hoewel er genoeg theoretische inzichten zijn in dat de juiste hoeveelheid weergegeven informatie essentieel is voor het verkrijgen van tekstbegrip, ontbreekt nog een specificatie wat precies de juiste hoeveelheid informatie daadwerkelijk is. Voor pensioencommunicatie kan het ontzettend relevant zijn om te onderzoeken wanneer mensen de zogenoemde informatie-overload ervaren.

8. Literatuurlijst

AFM (2010). *Geef Nederlanders pensioeninzicht. Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof.*

Bergh H. Van den (2011). *Methoden en Technieken voor Communicatiekundig onderzoek: een inleiding.*

Hoeken, H., Hornikx, J., Hustinx, L. (herziene druk 2012), *Overtuigende teksten. Onderzoek en Ontwerp.* Uitgeverij Coutinho, Bussum.

Hoeken H., Geest T. Van, Goot M. Van der, Hornikx J., Jongenelen M., Kruijkemeier 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), 266-286.

Lee, B.K. & Lee, W.N. (2004) The Effect of Information Overload on Consumer Choice Quality in an On-Line Environment, *Psychology & Marketing*, Vol. 21(3): 159–183

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

Lentz, L., & Pander Maat, H. (2013). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht.*

Leu, D.J., Zawilinski, L., Castek, L., Banerjee, M., Housand, B., Liu, Y., O'Neil, M. (2007) What Is New About The New Literacies of Online Reading Comprehension?

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Pensioen in duidelijke taal.*

Rouet, J.F., & Coutelet, B. (2008). The Acquisition of Document Search Strategies in Grade School Students. *Applied Cognitive Psychology*, 22, 389-406.

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, 45-59.

Verhoeven N. (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor hoger onderwijs.* Den Haag: Boom Lemma.

Weel, A. Van der (2013). Digitaal lezen en de toekomst van onze geletterde mentaliteit. *Spelling* (4).

Zwaan, R.A., & Rapp, D.N. (2006) Discourse comprehension. *Handbook of psycholinguistics.* San Diego, CA: Elsevier. 725-764.

AFM Positief over wetsvoorstel pensioencommunicatie (2014)

Ontleend aan: <http://www.afm.nl/nl/nieuws/2014/jan/wetsvoorstel-pensioencommunicatie.aspx>

Wet Pensioencommunicatie (2013)

Ontleend aan: <http://www.internetconsultatie.nl/pensioencommunicatie>.

Bijlage A: screenshots websitevariant met vijf aanspraken

U bent ingelogd als dhr. A.G. Luft

Veelgestelde vragen | Wie zijn Wij | Contact
Gebruiksvoorwaarden | Links | Log uit

Home → Start → **Gegevens** → Bij pensionering → Bij overlijden → Samenvatting

Uw pensioengegevens zijn verzameld

Uw gegevens zijn opgehaald bij de Sociale Verzekeringsbank en de pensioenuitvoerder(s) waar u bekend bent.

Sociale Verzekeringsbank	✓	Gegevens ontvangen
Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's	✓	Gegevens ontvangen
Pensioenfonds voor Warenhuizen	✗	Geen juiste gegevens ontvangen
Pensioenfonds voor Warenhuizen	✗	Geen juiste gegevens ontvangen
Stichting Pensioenfonds Brood & Banket	✗	Geen juiste gegevens ontvangen

Als u in dit overzicht een pensioenuitvoerder (pensioenfonds of -verzekeraar) mist, neem dan zelf contact op met die pensioenuitvoerder. In deze [lijst](#) vindt u de contactgegevens.

← Terug naar Home → verder

U bent ingelogd als dhr. A.G. Luft

Veelgestelde vragen | Wie zijn Wij | Contact
Gebruiksvoorwaarden | Links | Log uit

Home → Start → Gegevens → **Bij pensionering** → Bij overlijden → Samenvatting

Pensioen bij pensionering

Totaal | Per uitvoerder | Schatting netto

Hieronder ziet u uw AOW en/of te bereiken pensioen op twee manieren: in een grafiek en in een tabel. In de grafiek staat het totaal. In de tabel zijn de bedragen uitgesplitst als u zowel AOW als pensioen gaat ontvangen.

Niet alle pensioenuitkeringen gaan altijd op hetzelfde moment in. Als die situatie voor u van toepassing is, geven de grafiek en de tabel dat aan.

Alle bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.

Van 60 jaar tot 65 jaar	Pensioen	2.000
Van 65 jaar tot 65 jaar en 2 maanden	Pensioen	2.500
Vanaf 65 jaar en 2 maanden zolang u leeft	AOW	9.414
	Pensioen	2.500

← Terug naar Gegevens → Verder naar Pensioen per uitvoerder

Ingegaan pensioen
AOW en pensioen die u al ontvangt, worden niet getoond.

Ontbrekende gegevens
Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
[Pensioenfonds voor Warenhuizen](#),
[Pensioenfonds voor Warenhuizen](#),
[Stichting Pensioenfonds Brood & Banket](#)

Home → Start → Gegevens → **Bij pensionering** → Bij overlijden → Samenvatting

Pensioen bij pensionering

Totaal | Per uitvoerder | **Schatting netto**

Hier ziet u een tabel met uw AOW en/of pensioen per pensioenuitvoerder (pensioenfonds of – verzekeraar). Er wordt een kolom getoond met uw te bereiken pensioen en een kolom met uw tot nu toe opgebouwd pensioen. Het onderscheid hiertussen is belangrijk. Lees daarom de uitleg hierover door met uw muis over deze begrippen te bewegen. De uitleg verschijnt dan rechts in het scherm.

Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.

Van 60 jaar tot 65 jaar	Te bereiken	Opgebouwd		Stand per
Pensioen	2.000	1.700	Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's	17-09-2013

Van 65 jaar tot 65 jaar en 2 maanden

Pensioen	2.500	2.000	Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's	17-09-2013
----------	-------	-------	--	------------

Vanaf 65 jaar en 2 maanden zolang u leeft

AOW	9.414	9.414	SVB	27-09-2013
Pensioen	2.500	2.000	Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's	17-09-2013

← Terug naar Pensioen totaal | → Verder naar Schatting netto

Ingegaan pensioen
AOW en pensioen die u al ontvangt, worden niet getoond.

Ontbrekende gegevens
Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
[Pensioenfonds voor Warenhuizen](#),
[Pensioenfonds voor Warenhuizen, Stichting Pensioenfonds Brood & Banket](#)

Lees altijd de informatie die u ontvangt van de Sociale Verzekeringsbank en uw pensioenuitvoerder. Hierin staat belangrijke persoonlijke informatie over uw pensioen. U kunt algemene informatie over pensioen vinden op www.pensioenkijsker.nl.

Home → Start → Gegevens → **Bij pensionering** → Bij overlijden → Samenvatting

Pensioen bij pensionering

Totaal | Per uitvoerder | **Schatting netto**

Hieronder ziet u een schatting van uw netto inkomen vanaf uw 65-jarige leeftijd. Dit netto inkomen bestaat uit uw AOW en/of te bereiken pensioen.

Bruto bedragen

Bruto per jaar	€	11.914
Bruto per maand	€	992

Netto Bedragen

Netto per jaar	€	11.005
Netto per maand	€	917

Voor de berekening van uw netto inkomen zijn wij uitgegaan van de rekenregels van de Belastingdienst in 2012.

← Terug naar Pensioen per pensioenuitvoerder | → Verder naar Pensioen bij overlijden

Ingegaan pensioen
AOW en pensioen die u al ontvangt, worden niet getoond.

Ontbrekende gegevens
Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
[Pensioenfonds voor Warenhuizen](#),
[Pensioenfonds voor Warenhuizen, Stichting Pensioenfonds Brood & Banket](#)

Home → Start → Gegevens → Bij pensionering → **Bij overlijden** → Samenvatting

Pensioen bij overlijden

Totaal | Per uitvoerder

Hier ziet u wat uw eventuele partner en kinderen ontvangen als u nu zou overlijden. Let op: deze bedragen kunnen veranderen als u overlijdt na uw pensionering of nadat u met uw huidige baan bent gestopt. Het kan zijn dat uw partner en kinderen dan niets ontvangen. Kijk hiervoor in de informatie die u ontvangt van uw pensioenuitvoerder.

Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.

Uw partner ontvangt zolang hij/zij leeft

Pensioen	2.300
----------	-------

Als u overlijdt hebben uw partner en/of kinderen mogelijk recht op een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (Anw). Een recht op Anw-uitkering wordt niet op deze website getoond. Kijk voor meer informatie op www.svb.nl/anw.

[← Terug naar Pensioen bij pensionering](#) | [→ Verder naar Pensioen per uitvoerder](#)

Volledigheid pensioen bij overlijden
Mogelijk leveren niet alle pensioenuitvoerders na pensionering uw pensioen bij overlijden.

Ontbrekende gegevens
Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
[Pensioenfonds voor Warenhuizen](#),
[Pensioenfonds voor Warenhuizen, Stichting Pensioenfonds Brood & Banket](#)

Home → Start → Gegevens → Bij pensionering → **Bij overlijden** → Samenvatting

Pensioen bij pensionering

Totaal | Per uitvoerder | **Scheiding** | Schatting netto

Een scheiding kan gevolgen hebben voor pensioenen die u opgebouwd heeft tot aan het moment van uw scheiding. Dat betekent dat indien u dit hebt afgesproken een deel van uw pensioen aan uw ex-partner zal worden uitbetaald.


U kunt in deze tabel zien welk deel van uw te bereiken pensioen wordt uitgekeerd aan uw ex-partner(s).

	Te Bereiken		Waarvan voor uw ex-partner(s)	Stand per
Van 60 jaar tot 61 jaar				
Pensioen	1.000	Onbekend	ABC Pensioenen	17-09-2013
	100	Onbekend	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
Van 61 jaar tot 63 jaar				
Pensioen	1.000	Onbekend	ABC Pensioenen	17-09-2013
	100	Onbekend	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
Van 63 jaar tot 65 jaar				
Pensioen	1.000	Onbekend	ABC Pensioenen	17-09-2013
	100	Onbekend	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
	1.100	Onbekend	Pensioenfonds voor de Textielverzorging	17-09-2013
Van 65 jaar tot 67 jaar				
Pensioen	1.000	Onbekend	ABC Pensioenen	17-09-2013
	1.000	Onbekend	AppelDorst	17-09-2013
	100	Onbekend	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
	1.100	0	Pensioenfonds voor Warenhuizen	01-01-2013
	4.775	0	Pensioenfonds voor Warenhuizen	17-09-2013
	1.200	Onbekend	Pensioenfonds voor de Textielverzorging	17-09-2013
Indicatief pensioen	2.000	Onbekend	PAE	17-09-2013
	4.772	0	Pensioenfonds voor Warenhuizen	01-01-2013
	4.772	0	Pensioenfonds voor Warenhuizen	17-09-2013
Vanaf 67 jaar zolang u leeft				
AOW	9.072		SVB	05-04-2014

Indicatief pensioen
Bij indicatief pensioen bouwt u een pensioenkapitaal op, waarmee u bij pensionering pensioen aankoopt voor uzelf en voor uw partner bij overlijden. De hoogte van dit pensioen is nog niet zeker. Het getoonde bedrag is een voorbeeld dat uw pensioenuitvoerder voor u heeft berekend.

Ontbrekende gegevens
Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
[Pensioenfonds TULP B.V.](#), [Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's, Zeegers & Van Dijk Verzekeringen B.V.](#), [Stichting Pensioenfonds Brood & Banket](#)

Bijlage B: screenshots per pagina



U bent ingelogd als
mevr. D. Demovier

Veelgestelde vragen | Wie zijn Wij | Contact

Gebruiksvoorwaarden | Links | Log uit

Home → Start → **Gegevens** → Bij pensionering → Bij overlijden → Samenvatting

Uw pensioengegevens zijn verzameld

Uw gegevens zijn opgehaald bij de Sociale Verzekeringsbank en de pensioenuitvoerder(s) waar u bekend bent.

Sociale Verzekeringsbank	✓	Gegevens ontvangen
ABC Pensioenen	✓	Gegevens ontvangen
AppelDorst	✓	Gegevens ontvangen
Carpe Diem Pensioen	✓	Gegevens ontvangen
PAE	✓	Gegevens ontvangen
Pensioenfonds TULP B.V.	✗	Geen juiste gegevens ontvangen
Pensioenfonds voor de Textielverzorging	✓	Gegevens ontvangen
Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's	✗	Geen juiste gegevens ontvangen
Pensioenfonds voor Warenhuizen	✓	Gegevens ontvangen
Pensioenfonds voor Warenhuizen	✓	Gegevens ontvangen
Stichting Pensioenfonds Brood & Banket	✗	Geen juiste gegevens ontvangen
Zeegers & Van Dijk Verzekeringen B.V.	✗	Geen juiste gegevens ontvangen

Als u in dit overzicht een pensioenuitvoerder (pensioenfonds of -verzekeraar) mist, neem dan zelf contact op met die pensioenuitvoerder. In deze [lijst](#) vindt u de contactgegevens.

[← Terug naar Home](#) [→ verder](#)

Totaal

Per uitvoerder

Scheiding

Schatting netto

Hieronder ziet u uw AOW en/of te bereiken pensioen op twee manieren: in een grafiek en in een tabel. In de grafiek staat het totaal. In de tabel zijn de bedragen uitgesplitst als u zowel AOW als pensioen gaat ontvangen.

Niet alle pensioenuitkeringen gaan altijd op hetzelfde moment in. Als die situatie voor u van toepassing is, geven de grafiek en de tabel dat aan.

Alle bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.

Voor u is het tabblad scheiding van belang.

€ per jaar



Leeftijd	60 jaar	61 jaar	63 jaar	65 jaar	67 jaar
€ per jaar	1.100	1.100	2.200	20.719	29.791

Van 60 jaar tot 61 jaar

Pensioen	1.100
----------	-------

Van 61 jaar tot 63 jaar

Pensioen	1.100
----------	-------

Indicatief pensioen

Bij indicatief pensioen bouwt u een pensioenkapitaal op, waarmee u bij pensionering pensioen aankoopt voor uzelf en voor uw partner bij overlijden. De hoogte van dit pensioen is nog niet zeker. Het getoonde bedrag is een voorbeeld dat uw pensioenuitvoerder voor u heeft berekend.

Ontbrekende gegevens

Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):

[Pensioenfonds TULP B.V.](#), [Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's](#), [Zeegers & Van Dijk Verzekeringen B.V.](#), [Stichting Pensioenfonds Brood & Banket](#)

Home → Start → Gegevens → Bij pensioenering → Bij overlijden → Samenvatting

Pensioen bij pensioenering

Totaal | Per uitvoerder | Scheiding | **Schatting netto**

Hier ziet u een tabel met uw AOW en/of pensioen per pensioenuitvoerder (pensioenfonds – verzekeraar). Er wordt een kolom getoond met uw te bereiken pensioen en een kolom met uw tot nu toe opgebouwd pensioen. Het onderscheid hier tussen is belangrijk. Lees daarom de uitleg hierover door met uw muis over deze begrippen te bewegen. De uitleg verschijnt dan rechts in het scherm.

Alle genoemde bedragen zijn bruto bedragen in euro per jaar.

Voor u is het tabblad scheiding van belang.

Van 60 jaar tot 61 jaar	Te bereiken	Opgebouwd		Stand per
Pensioen	1.000	500	ABC Pensioenen	17-09-2013
	100	50	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
Van 61 jaar tot 63 jaar				
Pensioen	1.000	500	ABC Pensioenen	17-09-2013
	100	50	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
Van 63 jaar tot 65 jaar				
Pensioen	1.000	500	ABC Pensioenen	17-09-2013
	100	50	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
	1.100	550	Pensioenfonds voor de Textielverzorging	17-09-2013
Van 65 jaar tot 67 jaar				
Pensioen	1.000	500	ABC Pensioenen	17-09-2013
	1.000	500	AppelDorst	17-09-2013
	100	50	Carpe Diem Pensioen	17-09-2013
	1.100	500	Pensioenfonds voor Warenhuizen	01-01-2013
	4.775	3.935	Pensioenfonds voor Warenhuizen	17-09-2013
	1.200	600	Pensioenfonds voor de Textielverzorging	17-09-2013
Indicatief pensioen	2.000	1.000	PAE	17-09-2013
	4.772	2.475	Pensioenfonds voor Warenhuizen	01-01-2013
	4.772	2.475	Pensioenfonds voor Warenhuizen	17-09-2013

Opgebouwd pensioen

Dit is het pensioen dat u al heeft opgebouwd. Als u verder geen pensioen meer opbouwt in uw pensioenregeling, ontvangt u in principe dit bedrag bij pensioenering.

Indicatief pensioen

Bij indicatief pensioen bouwt u een pensioenkapitaal op, waarmee u bij pensioenering pensioen aankoopt voor uzelf en voor uw partner bij overlijden. De hoogte van dit pensioen is nog niet zeker. Het getoonde bedrag is een voorbeeld dat uw pensioenuitvoerder voor u heeft berekend.

Ontbrekende gegevens

Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
Pensioenfonds TULP B.V., Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's, Zeegers & Van Dijk Verzekeringen B.V., Stichting Pensioenfonds Brood & Banket

Lees altijd de informatie die u ontvangt van de Sociale Verzekeringsbank en uw pensioenuitvoerder. Hierin staat belangrijke persoonlijke informatie over uw pensioen. U kunt algemene informatie over pensioen vinden op www.pensioenkijsker.nl.

Home → Start → Gegevens → Bij pensioenering → Bij overlijden → Samenvatting

Pensioen bij pensioenering

Totaal | Per uitvoerder | Scheiding | **Schatting netto**

Hieronder ziet u een schatting van uw netto inkomen vanaf uw 67-jarige leeftijd. Dit netto inkomen bestaat uit uw AOW en/of te bereiken pensioen.

Bruto bedragen

Bruto per jaar	€	29.791
Bruto per maand	€	2.482

Netto Bedragen

Netto per jaar	€	24.318
Netto per maand	€	2.026

Een scheiding kan gevolgen hebben voor het pensioen dat u gaat ontvangen, maar deze gevolgen kunnen wij niet (volledig) melden. Scheiding kan alleen gevolgen hebben voor het pensioen dat u tijdens het partnerschap heeft opgebouwd.

Voor de berekening van uw netto inkomen zijn wij uitgegaan van de rekenregels van de Belastingdienst in 2012.

← Terug naar Pensioen bij scheiding | → Verder naar Pensioen bij overlijden

Ontbrekende gegevens

Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
Pensioenfonds TULP B.V., Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's, Zeegers & Van Dijk Verzekeringen B.V., Stichting Pensioenfonds Brood & Banket

Pensioen bij overlijden

Totaal | Per uitvoerder | **Scheiding**

Hier ziet u wat uw eventuele partner en kinderen ontvangen als u nu zou overlijden. Let op: deze bedragen kunnen veranderen als u overlijdt na uw pensionering of nadat u met uw huidige baan bent gestopt. Het kan zijn dat uw partner en kinderen dan niets ontvangen. Kijk hiervoor in de informatie die u ontvangt van uw pensioenuitvoerder.

Alle genoemde bedragen zijn **bruto bedragen** in euro per jaar.

Uw partner ontvangt zolang hij/zij leeft

Pensioen	15.644
Indicatief pensioen	900

Uw kinderen ontvangen tot 15 jaar

Pensioen	5.104
Indicatief pensioen	350

Uw kinderen ontvangen van 15 jaar tot 18 jaar

Pensioen	5.004
Indicatief pensioen	350

Uw kinderen ontvangen van 18 jaar tot 23 jaar

Pensioen	440
----------	-----

Als u overlijdt hebben uw partner en/of kinderen mogelijk recht op een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (Anw). Een recht op Anw-uitkering wordt niet op deze website getoond. Kijk voor meer informatie op www.svb.nl/anw.

← Terug naar Pensioen bij pensionering

→ Verder naar Pensioen per uitvoerder

Scheiding
Als u ooit bent gescheiden kan uw pensioen lager zijn dan in de tabel vermeld staat.

Indicatief pensioen
Bij indicatief pensioen bouwt u een pensioenkapitaal op, waarmee u bij pensionering pensioen aankoopt voor uzelf en voor uw partner bij overlijden. De hoogte van dit pensioen is nog niet zeker. Het getoonde bedrag is een voorbeeld dat uw pensioenuitvoerder voor u heeft berekend.

Ontbrekende gegevens
Van de volgende pensioenuitvoerder(s) hebben wij om technische redenen geen gegevens ontvangen. U kunt het later nog eens proberen of contact opnemen met deze pensioenuitvoerder(s):
[Pensioenfonds TUI P.B.V.](#), [Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's, Zeegers & Van Dijk Verzekeringen B.V.](#), [Stichting Pensioenfonds Brood & Banket](#)

Bijlage C: demografische gegevenslijst

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

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

Bijlage D: vragenlijst website vijf aanspraken

De situatie

U bent 46 jaar en sinds drie jaar fulltime werkzaam op het hoofdkantoor van een grote supermarktketen. U bouwt op dit moment pensioen op bij het Pensioenfonds voor Barista's en Koffiebranders. U bent getrouwd en hebt twee kinderen.

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

- Ga naar <http://demosite.pensioenregister.nl>
- Klik rechts onderin op 'Log in met DigiD'
- Klik op [950063502 Onderzoek Universiteit van Utrecht 5 aanspraken](#)

LET OP! ZORG DAT DEELNEMER OP PAGINA VRAGEN 'GEHUWD/SAMENWONEND', 'NEE' EN 'NEE' AANVINKT!

Vraag 1

De website heeft van de Stichting Pensioenfonds Brood & Banket geen informatie ontvangen. U wilt die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht.

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

Vraag 2

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

Vraag 3

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

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

Vraag 4

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

- Welk bedrag is dat bruto?
- Welk bedrag is dat netto?
- Is dit bedrag in- of exclusief AOW?

Vraag 5

U bouwt op dit moment pensioen op bij het Pensioenfonds voor Koffiebranders & Barista's.

- a. Welk bedrag heeft u daar tot nu toe opgebouwd?
- b. Is dat per jaar, maand of iets anders?
- c. Is dat bruto of netto?
- d. Hoe hoog is het te bereiken bedrag?
- e. Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?

Vraag 6

Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?

Bijlage E: vragenlijst website tien aanspraken

De situatie

U bent 46 jaar en sinds drie jaar fulltime werkzaam op het hoofdkantoor van een grote supermarktketen. U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen. Vijf jaar geleden bent u gescheiden van uw partner, met wie u twee kinderen heeft. U heeft nu een nieuwe partner met wie u vorig jaar bent getrouwd.

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

- Ga naar <http://demosite.pensioenregister.nl>
- Klik rechts onderin op 'Log in met DigiD'
- Klik op [950063502 Onderzoek Universiteit van Utrecht 10 aanspraken](#)

LET OP! ZORG DAT DEELNEMER OP PAGINA VRAGEN 'GEHUWD/SAMENWONEND' EN 'NEE' AANVINKT!

Vraag 1

De website heeft van het Pensioenfonds voor Koffiebranders & Barista's geen informatie ontvangen. U wilt die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht.

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

Vraag 2

- d. Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 63^e en 65^e jaar?
- e. Is dat per jaar, maand of iets anders?
- f. Van welke pensioenorganisatie of pensioenorganisaties krijgt u dat?

Vraag 3

Stel dat u op uw 67^e volledig met pensioen wilt gaan.

- c. Wat gaat u dan in totaal ieder jaar ontvangen?
- d. Tot wanneer krijgt u dat bedrag?
- e. Welk deel daarvan is nog niet zeker?

Vraag 4

U wilt ook weten wat u per maand aan pensioenuitkering gaat ontvangen als u op uw 67^e met pensioen gaat.

- d. Welk bedrag is dat bruto?

- e. Welk bedrag is dat netto?
- f. Is dit bedrag in- of exclusief AOW?

Vraag 5

U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen.

- f. Welk bedrag heeft u daar tot nu toe opgebouwd?
- g. Is dat per jaar, maand of iets anders?
- h. Is dat bruto of netto?
- i. Hoe hoog is het te bereiken bedrag?
- j. Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?

Vraag 6

Na uw scheiding heeft u een nieuwe partner gekregen, met wie u bent getrouwd. Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?

Vraag 7

Bij uw scheiding heeft u afgesproken dat uw partner een deel van uw pensioenuitkering gaat ontvangen.

- a. Wat gaat uw ex-partner ontvangen vanaf het moment dat u met pensioen gaat?
- b. Waarom staat er een nul bij het bedrag dat uw ex-partner gaat ontvangen van het Pensioenfonds voor Werenhuizen?

Vraag 8

Met uw eerste partner heeft u twee kinderen. Stel dat u overlijdt voordat u met pensioen gaat. Van welke pensioenorganisatie ontvangen uw kinderen dan niets meer na hun 15^e jaar?