

Wat niet weet, wat niet deert?

1. Een onderzoek naar de invloed van woordenschat op de vindbaarheid en
2. begrijpelijkheid van informatie op www.mijnpensioenoverzicht.nl

Kees Boogaard – 3872297

Eindwerkstuk Universiteit Utrecht

Communicatie- en Informatiewetenschappen

Scriptiebegeleider: Louise Nell

Inleverdatum: 1 mei 2015

Abstract

Dit is een onderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de vernieuwde website van mijnpensioenoverzicht.nl en de mogelijke invloed van woordenschat hierop. De woordenschat is gemeten door een woordenschattest van 25 vragen en de vindbaarheid en begrijpelijkheid is gemeten door een scenario test. Aan de hand van de scores op de woordenschattest is gekeken welke demografische kenmerken van invloed zijn op de woordenschat. Vervolgens is onderzocht of de woordenschat invloed heeft op de vind- en begripscores op de scenario test.

Uit de resultaten blijkt dat de woordenschattest een betrouwbaar meetinstrument voor de woordenschat is. Geslacht blijkt geen voorspeller te zijn van de woordenschat. Leeftijd blijkt een lichte voorspeller en opleidingsniveau een zeer sterke voorspeller van de woordenschat. Uit de resultaten blijkt ook dat woordenschat geen verband heeft met de vind- en begripscores van de scenario test. Hieruit wordt geconcludeerd dat woordenschat geen invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Theoretisch kader	3
2.1	Woordenschat	3
2.2	Tekstbegrip	3
2.3	Onderzoeksvraag	5
3.	Methode	6
3.1	Onderzoeksopzet	6
3.2	Proefpersonen	6
3.3	Materiaal	8
3.3.1	De demografische vragenlijst	8
3.3.2	De woordenschattest	8
3.3.3	Mijnpensioenoverzicht.nl	8
3.3.4	De scenariovragen	9
3.4	Procedure	9
3.5	Analyse	10
4.	Resultaten	12
4.1	Woordenschattest	12
4.1.1	Betrouwbaarheid	12
4.1.2	Demografische kenmerken	12
4.2	Scenariovragen	14
4.2.1	Betrouwbaarheid	14
4.2.2	Vinden en begrijpen	14
4.3	Invloed van woordenschat op score op de scenariovragen	16
4.3.1	Woordenschat en vindbaarheid	16
4.3.2	Woordenschat en begrijpelijkheid	16
5.	Conclusie	17
6.	Discussie	19
7.	Literatuur	20
8.	Bijlagen	21
A.	Introductie en procedure	21
B.	Demografische vragenlijst	23
C.	Woordenschattest	25
D.	Scenariovragen	31
E.	Observatieformulier	32

1. Inleiding

Het gaat goed met de mens in Nederland. De zorg wordt steeds geavanceerder en machines nemen fysiek werk grotendeels over. De levensverwachting is hierdoor de afgelopen decennia fors gestegen en het ziet er naar uit dat deze zal blijven stijgen (van Duin & Stoeldraijer, 2014). De levensverwachting zonder fysieke beperkingen blijft ook stijgen. Dit betekent dat steeds meer mensen van hun oude dag kunnen genieten.

Het toenemende aantal oude mensen betekent dat het pensioenstelsel mee zal moeten veranderen. Het pensioenstelsel dat eind jaren 50 is gevormd, is simpelweg niet berekend op de tegenwoordige demografie. De politiek heeft dit ook door en het pensioenstelsel is het afgelopen decennium dan ook aan hevige veranderingen onderworpen. Dit is noodzakelijk en onvermijdelijk, maar weet de burger wel dat er iets verandert? Uit onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) blijkt dat in 2011 maar liefst 69% van de Nederlanders volledig pensioenonbewust waren. Dit houdt in dat deze mensen zich onbewust zijn van hun toekomstig pensioeninkomen, of dit wel of niet genoeg zal zijn, en of zij weten dat er andere mogelijkheden zijn om meer pensioen op te bouwen. Dit is een schokkend hoog percentage.

Het probleem begint echter nog maar bij dit schokkend hoge percentage mensen die pensioenonbewust zijn. Onderzoek van Kloosterboer, Oosterveld en Visser (2012) wijst uit dat de Nederlander zich over het algemeen niet interesseert voor het onderwerp pensioen. Daarnaast heeft hij moeite met het begrijpen van de pensioeninformatie die hij krijgt van zijn pensioenuitvoerder(s). Deze mensen zullen toch hun eigen boontjes moeten doppen wanneer zij met pensioen gaan. Pensioencommunicatie is dus erg belangrijk, maar wordt niet als dusdanig ervaren.

Om pensioeninformatie toegankelijker te maken is vanuit de Stichting Pensioenregister de website mijnpensioenoverzicht.nl gelanceerd. Op deze site is een overzicht te zien van het overheidspensioen (AOW) en het werkgeverspensioen dat een persoon zal ontvangen wanneer hij of zij met pensioen gaat. Daarnaast bevat de website informatie over een aantal pensioen gerelateerde kwesties. De website is gelanceerd in 2011 en wordt in 2015 volledig vernieuwd. De vernieuwing poogt onduidelijkheidsproblemen op te lossen en de website toegankelijker te maken.

Om deze reden is dit onderzoek, als deel van een NWO onderzoeksproject naar pensioencommunicatie, tot stand gekomen. In een samenwerking van zes studenten wordt gekeken naar hoe vindbaar en begrijpelijk de informatie op de vernieuwde website mijnpensioenoverzicht.nl is. In dit afzonderlijke onderzoek wordt ook gekeken naar de rol van woordenschat en hoe dit mogelijk invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie.

Allereerst zal ik in het theoretisch kader enkele bestaande theorieën omtrent tekstbegrip bespreken en uiteenzetten wat de mogelijke invloed van woordenschat op tekstbegrip kan zijn. Vervolgens bespreek ik in de methode hoe dit onderzoek is opgebouwd, waarna ik toekom aan de resultaten en conclusies.

2. Theoretisch kader

De website mijnpensioenoverzicht.nl is tot stand gekomen om pensioeninformatie over te brengen aan de burger. Om dit doel te bereiken dient de informatie vindbaar en begrijpelijk te zijn. In dit onderzoek wordt gekeken in hoeverre de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl vindbaar en begrijpelijk is. Het hoofddoel is te onderzoeken in hoeverre woordenschat het vinden en begrijpen van deze informatie beïnvloedt. Om dit te weten te komen zal ik eerst het begrip woordenschat bespreken. Vervolgens zal ik enkele theorieën rond vindbaarheid en begrijpelijkheid uiteenzetten.

2.1 Woordenschat

Woordenschat is een lastig te duiden begrip. Voornamelijk omdat verschillende studies weinig duidelijkheid weten te bieden over de precieze rol die woordenschat speelt. Een algemeen aangenomen bevinding is dat woordenschat van invloed is op het begrijpend lezen (Carrol, 1993). De precieze rol van woordenschat blijft echter onduidelijk. Oakhill, Cain en Bryant (2003) concluderen in hun onderzoek dat wanneer een tekst teveel woorden bevat die de lezer niet kent, het gemakkelijk is om het overzicht te verliezen. De precieze grens van onbekende woorden weten zij echter ook niet te benoemen. Andere onderzoeken wijzen uit dat een kleine woordenschat het tekstbegrip niet altijd hindert (Freebody & Anderson, 1983; Wittrock, Marks, & Doctorow, 1975). Andersom betekent een grote woordschat niet automatisch een goed tekstbegrip, vooral bij grote stukken tekst (Pany, Jenkins, & Schreck, 1982).

Deze onderzoeken zijn al wel tientallen jaren oud. Recentere onderzoeken rapporteren dat de woordenschat als een goede voorspeller van de leesvaardigheid en een sterke voorspeller voor het tekstbegrip (Landi, 2010; Stahl 2003) kan worden gezien. Door deze uiteenlopende bevindingen is het interessant om te kijken hoe de woordenschat de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op een publieke site als mijnpensioenoverzicht.nl beïnvloedt. De site is immers gemaakt om de gehele beroepsbevolking van pensioeninformatie te voorzien. Dit houdt in dat ook mensen met een kleinere woordenschat de informatie moeten kunnen vinden en begrijpen.

2.2 Tekstbegrip

Om die informatie over te kunnen brengen, dient er sprake te zijn van een goed tekstbegrip bij de lezer. De lezer moet weten welke informatie hij nodig heeft en deze informatie op de juiste manier kunnen interpreteren. Wat meteen duidelijk wordt, is dat vindbaarheid nauw samenhangt met het begrip begrijpelijkheid. Het is immers lastig om informatie te vinden, zonder dat de lezer begrijpt wat er in een tekst staat. In dit geval is het niet zo zwart-wit, omdat de website mijnpensioenoverzicht.nl uit meerdere pagina's bestaat. Hyperlinks dienen de lezer te helpen de informatie te vinden die hij of zij zoekt. Rouet (2003) toont in zijn onderzoek aan dat een hypertext makkelijker te begrijpen is, doordat een bepaalde structuur de lezer kan helpen bij het construeren van een situatiemodel. Dit situatiemodel bespreek ik verderop.

De structuur van de website mijnpensioenoverzicht.nl zou volgens Rouet (2003) de lezer dus helpen bij het vinden van informatie. Na het vinden is het vervolgens ook de bedoeling dat een lezer de informatie begrijpt. Een lezer dient de informatie die hij ziet om te zetten in een mentale representatie, wat leidt tot tekstbegrip. In de literatuur wordt er met steeds grotere mate onderscheid gemaakt tussen offline en online tekstbegrip. Ik ga er in dit onderzoek van uit dat de website mijnpensioenoverzicht.nl zowel met theorieën over offline, als online tekstbegrip te onderzoeken is. De theorieën rond offline tekstbegrip zoals het situatiemodel (Zwaan & Rapp, 2006) en het verwerkingsmodel (Hacquebord, Linthorst, & Stellingwerf, 2004) zijn namelijk niet uitsluitend bedoeld voor papieren teksten. Ze zijn alleen ontstaan vanuit onderzoek naar tekstbegrip van papieren teksten. Wanneer ik het situatiemodel en het tekstverwerkingsmodel bespreek, ga ik ervan uit dat deze van invloed zijn op het begrijpen van tekst in het algemeen.

Als eerste bespreek ik het situatiemodel. Zwaan en Rapp (2006) hebben voortgebouwd op het model van Kintsch (1998) en onderscheiden drie niveaus van mentale representatie. Dit is gebaseerd op het cognitieve proces dat plaatsvindt wanneer een lezer een tekst probeert te begrijpen. De eerste is het oppervlakte niveau, waarin een representatie van de exacte woorden en syntactische elementen in de zin worden gemaakt. De tweede is het propositionele niveau, waarin de gehele tekst een samenhangend geheel vormt van zinnen met een betekenis. Dan is er nog het derde niveau, namelijk het situatiemodelniveau. Dit is het hoogste niveau van tekstbegrip en komt voor wanneer een lezer van de tekst de informatie integreert met zijn of haar eigen kennis. Oakhill, Cain en Bryant (2003) stellen dat een lagere woordenschat ervoor zorgt dat lezers minder snel verbindingen maken en dus moeilijker een situatiemodel construeren. Mensen met een lage woordenschat komen dus minder makkelijk tot tekstbegrip.

Naar aanleiding van het situatiemodel van Kintsch (1998), hebben Hacquebord, Linthorst en Stellingwerf (2004) drie niveaus van tekstverwerking beschreven. Het microniveau is de verwerking van woorden en zinnen. Het mesoniveau is de verwerking van verbindingen binnen en tussen zinnen. Het macroniveau is de verwerking van de tekst als geheel. Dit verwerkingsmodel lijkt erg op het situatiemodel van Zwaan en Rapp (2006). Woordenschat wordt ook hier als een voorspeller van het tekstbegrip genoemd. De grootte van de woordenschat heeft hierin invloed op alle drie de niveaus. Het zorgt op microniveau dat de lezer de zin en de individuele woorden goed kan ontleden, zodat op mesoniveau betekenis kan worden gegeven. Deze combinatie zorgt ervoor dat de lezer de gehele tekst op macroniveau kan begrijpen (Hacquebord, Linthorst, & Stellingwerf, 2004).

2.3 Onderzoeksvraag

De theorieën rond de woordenschat als voorspeller van het tekstbegrip brengt mij tot de volgende hoofdvraag: “In hoeverre is de woordenschat van invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op mijnpensioenoverzicht.nl?”. Om deze vraag te beantwoorden zal ik allereerst kijken naar mogelijke factoren die de woordenschat beïnvloeden. Deze factoren zijn de demografische kenmerken van de respondenten. Dit zal een inzicht geven waar woordenschat van afhankelijk is. Vervolgens zal ik rapporteren hoe de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl in het algemeen was. Hiermee wordt gekeken hoe toegankelijk de informatie op de site is. Wanneer ik deze gegevens heb, zal de invloed van woordenschat op de vindbaarheid en begrijpelijkheid bekeken kunnen worden.

3. Methode

3.1 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is een samenwerking tussen zes studenten van de Universiteit Utrecht. Het gezamenlijk doel is om de vernieuwde website van mijnpensioenoverzicht.nl te testen. Het oorspronkelijke plan was dat elk van de proefleiders 20 proefpersonen zou benaderen. Deze proefpersonen kregen eerst een aantal schriftelijke tests voorgelegd, waarna een mondeling onderdeel volgde. In het mondelinge gedeelte werden de proefpersonen gevraagd om aan de hand van de website mijnpensioenoverzicht.nl een aantal vragen te beantwoorden.

3.2 Proefpersonen

Aanvankelijk zouden 120 proefpersonen deelnemen aan het onderzoek, maar door omstandigheden hebben uiteindelijk 111 proefpersonen deelgenomen. De eis aan deze proefpersonen was dat zij tussen de 21 en 65 jaar oud waren, aangezien men in deze leeftijd over het algemeen werkt en pensioen opbouwt. De proefpersonen kwamen vrijwel allemaal uit de directe kring van de proefleiders. De proefpersonen zijn verdeeld over meerdere condities om eventuele effecten van demografische kenmerken te vinden. De condities waren geslacht (man/vrouw), opleiding (laag/midden/hoog) en leeftijd (L1/L2/L3/L4). In totaal waren er dus 24 condities.

Om het onderzoek af te stemmen op de demografie van Nederland is getracht om evenveel mannen als vrouwen aan het onderzoek deel te laten nemen. Door deze gelijke verdeling zijn er ook eventuele effecten van het geslacht op de woordenschat aan te tonen. In tabel 1 op de volgende pagina is te zien hoe de verdeling van de proefpersonen over de geslachten was.

De Stichting Pensioenregister benadrukte dat de website niet alleen bedoeld is voor mensen die bijna met pensioen gaan. De website is bedoeld voor de gehele beroepsbevolking, zodat deze vroegtijdig over hun pensioen kunnen nadenken. Hierom is getracht om de proefpersonen gelijkwaardig over vier leeftijdscategorieën te verdelen. Zo zijn eventuele effecten van leeftijd meetbaar. De verdeling van de proefpersonen over de leeftijdscategorieën is te zien in tabel 2 op de volgende pagina.

Als laatste zijn de proefpersonen geselecteerd op opleidingsniveau. Hiermee is te zien in hoeverre opleidingsniveau van invloed is op de prestaties van de proefpersoon. Er is gekozen om dit onder te verdelen in drie verschillende niveaus, namelijk laag-, midden- en hoogopgeleid. Hoe de opleidingen over deze drie categorieën zijn verdeeld en de aantallen proefpersonen per categorie zijn te vinden in tabel 3 op de volgende pagina.

Tabel 1. *Verdeling geslacht*

Geslacht	N
Man	55
Vrouw	56

Tabel 2. *Verdeling leeftijdscategorieën*

Leeftijdscategorie	Leeftijd	N
1	21 tot en met 35 jaar	33
2	36 tot en met 45 jaar	23
3	46 tot en met 55 jaar	32
4	55 tot en met 65 jaar	23

Tabel 3. *Verdeling opleidingsniveaus*

Categorie opleidingsniveau	Opleiding	N
Laag	Basischool	33
	LBO	
	VMBO BKG	
	VMBO T	
	MBO 2	
Midden	MBO 3	38
	MBO 4	
	MULO	
	HAVO	
Hoog	VWO	40
	HBO	
	WO	

3.3 Materiaal

Het onderzoek bestond uit een demografische vragenlijst, een aantal schriftelijke tests en een mondeling deel met scenariovragen. Aangezien ik in dit onderzoek de invloed van woordenschat wil onderzoeken, bekijk ik alleen de resultaten van de demografische vragenlijst, de woordenschattest en het mondelinge gedeelte.

3.3.1 De demografische vragenlijst

Om een eventueel effect te vinden van demografische kenmerken op de woordenschat is de demografische vragenlijst opgesteld. Hierin werd onder andere gevraagd naar het geslacht, de leeftijd en het opleidingsniveau. Zie bijlage B voor de volledige vragenlijst.

3.3.2 De woordenschattest

De woordenschattest telde 25 vragen. Deze vragen bestonden uit een zin met een dikgedrukt woord, waarbij de proefpersoon uit vier antwoorden de goede betekenis diende te vinden. Als de proefpersoon het antwoord niet wist, werd deze verzocht om de optie 'ik weet het niet' aan te vinken. Hiermee is geprobeerd te voorkomen dat de proefpersonen per toeval het goede antwoord gokken, zonder dat ze de betekenis daadwerkelijk wisten. Een voorbeeld van een vraag uit de test:

13. Dit gebouw is een **labyrint**.

- a. Belangrijk historisch monument
- b. Doolhof waarin je makkelijk verdwaalt
- c. Betonnen, vierkante kolos
- d. Luxe uitgevoerd paleis
- e. Ik weet het niet

De test was meerkeuze en hiermee is de globale woordenschat van de proefpersonen gemeten. De proefpersoon heeft namelijk enkel globale kennis van het woord nodig om zijn of haar keuze te maken uit de vier antwoorden. Zie bijlage C voor de volledige woordenschattest.

3.3.3 Mijnpensioenoverzicht.nl

Voor dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van de site mijnpensioenoverzicht.nl. Dit is een online pensioentool, waarop mensen kunnen kijken welk pensioen zij zullen gaan ontvangen. De website laat het overheidspensioen (AOW) en het werkgeverspensioen (via pensioenuitvoerders) zien. Hier kunnen

gebruikers zien wat zij mogelijk gaan ontvangen wanneer zij met pensioen gaan. Ook geeft de website antwoord op een aantal pensioenvragen en laat het zien welke pensioenbedragen de persoon kan ontvangen wanneer bepaalde veranderingen in de situatie plaatsvinden.

Er is momenteel al een mijnpensioenoverzicht.nl online. Deze wordt binnenkort echter vernieuwd met het doel om de website duidelijker en gebruiksvriendelijker te maken. Wij hebben in dit onderzoek gebruik gemaakt van een testversie van de vernieuwde website. Nog niet alle functies van de site waren werkzaam, omdat het een testversie betrof.

3.3.4 De scenariovragen

Om te zien of de proefpersoon in staat was om informatie op de website te vinden en te begrijpen, hebben we gebruik gemaakt van een test met scenariovragen. Deze test bestond uit zes hoofdvragen, die weer bestonden uit een aantal deelvragen. In totaal waren er 16 vragen. Middels een observatieformulier noteerde de proefleider de prestaties van de proefpersoon. Om de vindbaarheid te meten, werd gekeken of de proefpersoon een antwoord vond. Hier kon de proefpersoon 1 punt scoren voor een gevonden antwoord. Als de proefpersoon geen antwoord vond, werden er nul punten toegekend. Om de begrijpelijkheid te meten werd op het observatieformulier een aantal steekwoorden afgestreept die de proefpersoon in zijn antwoord noemde. Hier was sprake van 1 punt bij het juiste antwoord en nul punten bij een onjuist antwoord. Na het geven van het antwoord noteerde de proefleider ook de tijd tussen het stellen van de vraag en het geven van het antwoord.

In een aantal vragen werd naar een bedrag gevraagd, vervolgens werd naar informatie over dit bedrag gevraagd (bruto of netto, over welke periode, in- of exclusief AOW). Ook waren er een aantal vragen naar wat algemenere informatie op de website. Hieronder is een voorbeeld van een scenariovraag te zien. De scenariovragen kunt u vinden in bijlage D en het observatieformulier in bijlage E.

Vraag 1: De website heeft van Zwitserleven geen informatie ontvangen. Meneer De Jong wil die bedragen wel graag hebben voor een volledig overzicht. Laat zien wat hij moet doen om deze gegevens alsnog te ontvangen.

3.4 Procedure

Elk van de 6 proefleiders heeft geprobeerd om in zijn of haar omgeving 20 werkende proefpersonen te vinden. Deze werden getest in een omgeving van zijn of haar keuze. Het onderzoek begon met een kleine introductie waarin verteld werd waar het onderzoek over ging. Hier werd verteld dat niet de proefpersoon, maar de website getest wordt. Hiermee is geprobeerd eventuele spanning bij de proefpersonen weg te nemen. Na deze introductie werd de proefpersoon gevraagd de demografische vragenlijst in te vullen. De introductie die de proefleider steeds deed is te zien in bijlage A, waar ook een

globale opzet van de procedure te zien is.

Na het inleidende gedeelte begon het schriftelijke testgedeelte met een financiële kennistest, gevolgd door de woordenschattest. Na deze twee testen volgden de pensioenkenntest en twee cloze-tests. Een cloze-test is een tekst waarin woorden zijn weggelaten. De proefpersoon probeert deze weggelaten woorden in te vullen. Om een effect van de volgorde van de tests te voorkomen, was de volgorde telkens anders. In dit geval waren er dus zes verschillende volgordes van de tests. Iemand die eerst de pensioenkenntest heeft gemaakt, zou immers beter kunnen scoren op de cloze-test over het pensioen. Dit komt doordat deze bepaalde woorden al in de pensioenkenntest is tegengekomen. Bij de schriftelijke tests werd telkens de tijd opgemeten en genoteerd op het observatieformulier. Voor de woordenschattest had de proefpersoon maximaal vijf minuten en voor de andere tests maximaal tien minuten. Dit werd niet van tevoren aangegeven. Als de tijd werd overschreden, werd de proefpersoon gevraagd te stoppen en door te gaan met de volgende test.

Na de schriftelijke tests volgde de mondelinge scenariotest. Hierbij werd de proefpersonen gevraagd achter een computer plaats te nemen, alwaar zij de testversie van de vernieuwde website mijnpensioenoverzicht.nl voor zich kregen. De pagina die zij te zien kregen, was van een fictief persoon meneer De Jong. Na een korte introductie over de leef- en werksituatie van meneer De Jong, stelden de proefleiders zes scenariovragen. Deze vragen liepen uiteen van hypothetische situaties tot het opzoeken van pensioenbedragen. De taak voor de proefpersoon was het antwoord op deze vragen vinden, middels het navigeren door de website. De test werd mondeling afgenomen en de proefleider noteerde de tijd die voor elke vraag gebruikt werd. Daarnaast noteerde de proefleider of het antwoord gevonden werd (ja/nee), of de proefpersoon vooraf vastgestelde steekwoorden gebruikte in zijn of haar antwoord, via welke weg het antwoord gevonden werd en of er nog bijzonderheden waren. De proefpersonen kregen telkens twee minuten per vraag. Indien de proefpersoon het antwoord dan niet had gevonden, werd de volgende vraag gesteld.

In totaal duurde het onderzoek ongeveer een uur en werd het als intensief ervaren. Hierom werden de proefpersonen beloond met een VVV-bon van €5,-.

3.5 Analyse

Nadat het onderzoek was afgenomen, zijn de zes proefleiders aan de slag gegaan met de dataverwerking. Dit is gedaan met het statistiekprogramma SPSS. Bij de woordenschattest werd eerst per vraag genoteerd welk antwoord de proefpersoon had ingevuld. Antwoord A kreeg de waarde 1, antwoord B de waarde 2, antwoord C de waarde 3, antwoord D de waarde 4 en antwoord E de waarde 5. Vervolgens werden deze scores omgezet in goed of fout. Goed kreeg hier de waarde 1 en fout de waarde 0. Zo is getracht fouten te voorkomen en tot een duidelijk dataoverzicht te komen.

Bij de mondelinge vragen is er eerst voor de vindscore de waarde 1 voor een gevonden antwoord en de waarde 0 voor een niet gevonden antwoord genoteerd. Voor de begripscore werd de waarde 0 voor

een foutief antwoord, 1 voor een antwoord in eigen woorden en waarde 2 voor een letterlijk opgelezen juist antwoord genoteerd. Hierna zijn de waardes van de begripscore omgezet. De score 0 bleef hetzelfde en de waardes 1 en 2 werden omgezet tot waarde 1. 0 gold hierbij als niet begrepen en 1 als wel begrepen. Ook werd de tijd in secondes genoteerd. Door technische problemen is het afnemen bij één van de proefpersonen niet gelukt. Dit betrof dus een dataset van N=110.

4. Resultaten

In dit onderzoek tracht ik de invloed van woordenschat op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de vernieuwde website van www.mijnpensioenoverzicht.nl te vinden. Hiervoor zal ik eerst de betrouwbaarheid van de testen bespreken en kijken of er een verband is tussen de woordenschat en de demografische kenmerken van de proefpersonen. Daarna zal ik een aantal correlatieanalyses tussen de scores op de woordenschat en de vind- en begripsscores doen.

4.1 Woordenschattest

4.1.1 Betrouwbaarheid

Voordat een verdere analyse van de data gedaan kan worden, is het belangrijk om te kijken of de vragen van de woordenschattest hetzelfde meten, namelijk de woordenschat. Een Cronbach's alpha laat zien dat de vragen van de woordenschattest onderling betrouwbaar zijn ($\alpha = 0.891$).

4.1.2 Demografische kenmerken

Om te beginnen kijk ik welke demografische kenmerken van invloed zijn op de score van de woordenschattest. De gemiddelde score van alle proefpersonen was 19.64 (SD = 5.02) van de 25 vragen goed beantwoord. De laagste score was 6 en de hoogste was 25.

4.1.2.1 Geslacht

Er is geen significant verschil gevonden tussen de scores van de mannen en vrouwen op de woordenschattest. In tabel 4 zijn de gemiddelde scores en de standaarddeviaties te vinden.

Tabel 4. *Gemiddelde scores op de woordenschattest, onderverdeeld in geslacht*

Geslacht	Gemiddelde score (standaarddeviatie)
Man	20.47 (4.71)
Vrouw	18.82 (5.22)

4.1.2.2 Leeftijd

Uit een correlatietest blijkt dat leeftijd samenhangt met de score op de woordenschattest ($r = 0.281$; $p < 0.005$). Dit betekent dat hoe ouder een proefpersoon is, des te beter hij in staat is de woordenschattest te maken. De correlatie is echter dermate klein, dat hier weinig conclusies uit te trekken zijn. In tabel 5 zijn de gemiddelde scores en standaarddeviaties te vinden.

Tabel 5. *Gemiddelde scores op de woordenschattest, onderverdeeld in leeftijdscategorie*

Leeftijdscategorie	Gemiddelde score (standaarddeviatie)
1	17.67 (4.87)
2	19.39 (4.48)
3	22.44 (2.59)
4	18.83(6.62)

4.1.2.3 Opleidingsniveau

Het opleidingsniveau van de proefpersonen bleek een goede voorspeller van de score op de woordenschattest. Uit een one-way anova bleken de verschillen tussen de niveaus significant ($F = 16.294$; $p < 0.001$). Een post-hoc wees uit dat laagopgeleiden significant slechter scoorden dan middenopgeleiden ($p < 0.05$) en hoogopgeleiden ($p < 0.001$). Hogeropgeleiden scoorden significant hoger dan de middenopgeleiden ($p < 0.05$). In tabel 6 zijn de gemiddelde scores en standaarddeviaties te vinden.

Tabel 6. *Gemiddelde scores op de woordenschattest, onderverdeeld in opleidingsniveau*

Opleidingsniveau	Gemiddelde score (standaarddeviatie)
1 (laag)	16.39 (4.80)
2 (midden)	19.61 (5.17)
3 (hoog)	22.35(3.22)

4.2 Scenariovragen

4.2.1 Betrouwbaarheid

De scenariovragen zijn, net als de woordenschattest, eerst onderworpen aan een betrouwbaarheidstest. Ook hier wordt uitgegaan van een betrouwbare test wanneer Cronbach's alpha groter is dan 0.6. Zowel de test voor de vindbaarheid ($\alpha = 0.70$) als de test voor de begrijpelijkheid ($\alpha = 0.74$) was betrouwbaar.

4.2.2 Vinden en begrijpen

Bij de scenariovragen is nagegaan of de proefpersonen in staat waren informatie te vinden en vervolgens ook te begrijpen. In tabel 7 op de volgende pagina is per vraag aangegeven wat de vindscore (hoe vaak proefpersonen een antwoord vonden) en de begripscore (hoe vaak proefpersonen die een antwoord hadden gevonden, het antwoord ook juist/begrepen hadden).

De vragen zijn erg goed beantwoord met vrijwel alle vindcores boven de 0.9. Vraag 1 en 3c zijn relatief het slechtst gemaakt met vindcores van respectievelijk 0.75 en 0.65. Dit kan te maken hebben met het feit dat hier niet naar exacte bedragen werd gevraagd, maar naar wat globalere informatie op de website. Deze globalere informatie houdt in dat de proefpersonen moesten ontdekken hoe zeker de bedragen waren of wat zij moesten doen wanneer mijnpensioenoverzicht.nl bepaalde informatie niet had ontvangen.

De begripscores zijn evenals de vindcores erg hoog. De laagste gemiddelde begripscore van 0.86 bij vraag 5b is zelfs nog erg hoog. Dit houdt dus in dat wanneer proefpersonen in staat waren om een antwoord te vinden, deze vrijwel altijd ook goed begrepen werd. Ook de vragen die relatief minder goed gevonden werden, namelijk vraag 1 en 3b, werden goed begrepen met scores boven de 0.9. Vraag 1 heeft zelfs een begripscore van 0.98. Dit houdt in dat 98% van de proefpersonen die een antwoord gevonden hadden (N=84), dit antwoord ook begrepen.

Het volledige overzicht van de vind- en begripscores per vraag is te vinden in tabel X op de volgende pagina. Voor de overzichtelijkheid heb ik ervoor gekozen de vragen niet allemaal in deze tabel toe te voegen. Voor de scenariovragen verwijs ik u naar bijlage D.

Tabel 7. De vindscore en begripscore per vraag

Vraag	Vindscore (standaarddeviatie) (N=110)	Begripscore (standaarddeviatie) (N=aantal keer gevonden)
1	0.75 (0.44)	0.98 (0.15) (N=84)
2a	0.97 (0.16)	0.98 (0.14) (N=107)
2b	0.98 (0.13)	0.98 (0.14) (N=108)
2c	0.95 (0.21)	0.98 (0.14) (N=105)
2d	0.96 (0.19)	0.99 (0.10) (N=106)
3a	0.88 (0.32)	0.94 (0.24) (N=97)
3b	0.87 (0.34)	0.92 (0.28) (N=96)
3c	0.65 (0.48)	0.94 (0.23) (N=71)
4a	0.90 (0.33)	0.98 (0.14) (N=98)
4b	0.93 (0.29)	0.99 (0.10) (N=101)
4c	0.92 (0.28)	0.98 (0.14) (N=101)
4d	0.92 (0.28)	0.99 (0.10) (N=101)
5a	1.00 (0.14)	0.94 (0.25) (N=109)
5b	0.95 (0.23)	0.86 (0.35) (N=104)
6a	1.00 (0.00)	0.99 (0.10) (N=110)
6b	0.98 (0.13)	0.98 (0.14) (N=108)

4.3 Invloed van woordenschat op score op de scenariovragen

Vervolgens is het interessant om te zien of de woordenschat van de proefpersonen van invloed is op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie op mijnpensioenoverzicht.nl. Hiervoor is gebruik gemaakt van een Pearson-correlatietest. Deze liet geen significant effect van de woordenschattestscore op de totale vindcores en de totale begripscores zien.

4.3.1 Woordenschat en vindbaarheid

Wanneer echter gekeken wordt naar de losse vragen, is er wel een significant effect. De vindscore op vraag 1 hangt sterk samen met de score op de woordschattest ($r = 0.423$; $p < 0.001$). Daarnaast bestaat er een verband tussen de vindscore op vraag 3c en de score op de woordenschattest ($r = 0.231$; $p < 0.05$). Het verband tussen de woordenschat en vraag 3c is echter klein ($r < 0.3$). Dit houdt in dat proefpersonen die hoger scoren op de woordenschattest beter in staat zijn het antwoord op de scenariovraag 1 te vinden. Ook zijn zij, in relatief minder mate weliswaar, beter in staat het antwoord op vraag 3c te vinden.

4.3.2 Woordenschat en begrijpelijkheid

Wanneer de begripscore van de losse vragen wordt afgezet tegen de woordenschat zijn er twee vragen waar een significant effect voorkomt. Vraag 3b ($r = -0.210$; $p < 0.05$) en vraag 6b ($r = 0.199$; $p < 0.05$) vertonen een kleiner, maar significant effect. De correlatie van vraag 3b is negatief. Dit houdt in dat proefpersonen met een hogere woordenschat minder goed in staat zijn vraag 3b te begrijpen. De correlatie van vraag 6b is weer positief. Dit houdt in dat proefpersonen die hoger scoorden op de woordenschattest, beter in staat waren vraag 6b te maken. De correlaties zijn echter wel klein ($r < 0.3$).

5. Conclusie

In dit onderzoek is getracht te achterhalen of woordenschat van invloed is op in hoeverre iemand in staat is informatie te vinden en te begrijpen op mijnpensioenoverzicht.nl. Daarnaast is er gekeken welke demografische kenmerken van invloed zijn op de woordenschat. Zowel de woordenschattest als de test met de scenariovragen waren betrouwbaar volgens de Cronbach's alpha.

Allereerst kwam naar voren dat geslacht geen voorspeller is van de score op de woordenschattest. Daarnaast bleek leeftijd een matige voorspeller van de score op de woordenschattest. De duidelijkste voorspeller van de score op de woordenschattest was het opleidingsniveau van de proefpersonen. Hoe hoger het opleidingsniveau was, hoe hoger de score op de woordenschattest was. Volgens de literatuur geldt dus, hoe hoger het opleidingsniveau, des te beter zijn de proefpersonen in staat tot tekstbegrip te komen.

Als gekeken wordt naar in hoeverre de proefpersonen in staat waren informatie te vinden en te begrijpen op mijnpensioenoverzicht.nl, blijkt dat dit over het algemeen erg goed ging. De meeste vragen hadden een vindscore van rond de 80%, of zelfs hoger. Dit waren voornamelijk de vragen waarin gevraagd werd naar exacte bedragen. Deze waren duidelijk te vinden en werden zelden tot nooit verkeerd geïnterpreteerd. De begripscores waren sowieso uitzonderlijk hoog. Vrijwel alle begripscores waren 90% of hoger. Het feit dat woordenschat geen correlatie vertoonde met de vind- en begripscores is erg positief voor de website mijnpensioenoverzicht.nl. Dit betekent dat de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de website voor iedereen even toegankelijk is, ongeacht de woordenschat.

Als gekeken wordt naar de correlaties tussen de losse vindcores op de scenariovragen en de scores op de woordenschat was er één sterke positieve correlatie en één relatief kleine positieve correlatie. De sterke was de correlatie tussen de vindscore van vraag 1 en de score op de woordenschattest. De relatief kleine correlatie was tussen de vindscore op vraag 3c en de score op de woordenschattest.

Een mogelijke verklaring voor de hoge correlatie tussen de vindscore van vraag 1 en de score op de woordenschattest ligt in het situatiemodel van Zwaan en Rapp (2006). In vraag 1 werd namelijk gevraagd wat een persoon zou moeten doen wanneer de website geen informatie heeft ontvangen van een pensioenuitvoerder. Hierbij diende de proefpersoon te vinden dat hij of zij contact op moest nemen met deze pensioenuitvoerder. Hierbij vindt een cognitief proces plaats, waarin de proefpersoon de drie niveaus van mentale representatie diende te doorlopen. Hier blijkt dus dat een proefpersoon met een hogere woordenschat beter in staat is deze drie niveaus te doorlopen. In andere vragen waarin bijvoorbeeld naar een bedrag werd gevraagd, hoefde de persoon alleen het bedrag op te lezen. Hier is alleen het oppervlakte niveau van representatie voor nodig. Kijkend naar de tekstverwerkingstheorie van Hacquebord, Linthorst en Stellingwerf (2004) hoeft een proefpersoon bij het zoeken naar een bedrag de tekst alleen te verwerken op microniveau, waar het vinden van het antwoord op vraag 1 ook tekstverwerking op meso- en macroniveau vereist. Wanneer men beter in staat is deze niveaus te

doorlopen, kan men ook beter een antwoord vinden.

Opvallend is dat vraag 3c ook vroeg naar algemene informatie op de website. Hier kan dus hetzelfde gezegd worden wat betreft het situatiemodel en de tekstverwerkingstheorie. Een mogelijke verklaring voor de kleinere correlatie ligt in het antwoord van de vraag. Bij vraag 1 diende de proefpersoon een deel van de site te doorlopen, terwijl in vraag 3c het antwoord op dezelfde pagina als de vorige vraag (3b) te vinden was. Uit de theorie van Rouet (2003) bleek dat mensen met een betere woordenschat ook beter in staat waren door een hypertext te bewegen. Wanneer de hypertext niet doorlopen hoeft te worden, zou het logisch zijn dat het effect van woordenschat afneemt.

Kijkend naar de correlaties tussen de losse begripscores en de score op de woordenschattest is te zien dat er sprake was van twee kleine correlaties. Er was een negatieve correlatie tussen de begripscore op vraag 3b en de score op de woordenschattest. Ook was er een positieve correlatie tussen de begripscore op vraag 6b en de score op de woordenschattest.

Opvallend aan deze correlaties is dat het weer twee vragen betreft die algemene informatie bevragen. Nog opvallender is dat vraag 3b negatief correleert met de score op de woordenschattest. In vraag 3b wordt bevraagd of het bedrag dat de proefpersoon in 3a heeft gevonden in- of exclusief AOW is. Afgaande op de situatiemodeltheorie en de tekstverwerkingstheorie zou je verwachten dat het antwoord beter begrepen wordt door mensen met een betere woordenschat. Hierdoor is het zo opvallend dat hoe beter de woordenschat is, hoe minder goed men in staat was het antwoord juist te begrijpen. Hier gelden dus de theorieën dat een kleine woordenschat het tekstbegrip niet altijd in de weg staat (Freebody & Anderson, 1983; Wittrock, Marks, Doctorow, 1975) en dat een grote woordenschat niet automatisch een goed tekstbegrip betekent (Pany, Jenkins, & Schreck, 1982).

Bij vraag 6b is er voor het eerst sprake van een correlatie tussen de score op een vraag over een bedrag en de score op de woordenschattest. Hier werd bevraagd hoeveel van een bedrag werd bijgedragen door de partner. Een mogelijke verklaring ligt wederom in het situatiemodel en de tekstverwerkingstheorie.

Een algemene conclusie is dus dat mensen met een hogere woordenschat beter in staat zijn het situatiemodel te vormen en beter in staat zijn om tekst op meso- en macroniveau te verwerken. Dit is echter gebaseerd op enkele resultaten en de generaliseerbaarheid is dus niet erg hoog. Ook de negatieve correlatie tussen de begripscore op vraag 3b en de score op de woordenschattest ontkracht deze algemene conclusie. Wat wel geconcludeerd kan worden is dat woordenschat zeer weinig invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie op mijnpensioenoverzicht.nl. Aangezien de website gemaakt is om voor iedereen toegankelijk te zijn is dit goed nieuws voor de website.

De uitkomst van dit onderzoek is voor de mensen van mijnpensioenoverzicht.nl dus erg gunstig, omdat zij er in geslaagd zijn de informatie vindbaar en begrijpelijk op de website neer te zetten.

6. Discussie

Allereerst wil ik in deze sectie enkele positieve punten belichten. Dit onderzoek is een samenwerking tussen zes studenten geweest. In deze samenwerking heeft iedereen zich grotendeels aan de deadlines en aan gemaakte afspraken gehouden. Zowel het contact met de begeleider, Louise Nell, als het contact met de andere proefleiders heb ik als zeer positief ervaren. Dit zorgde voor een prettige werksfeer gedurende de periode van dit onderzoek. Ook het contact met de Stichting Pensioenregister heb ik als prettig ervaren, omdat deze duidelijkheid en interesse boden. Om deze reden is het fijn voor hen dat de conclusies van dit onderzoek aangeven dat zij een goede en duidelijke website gemaakt hebben.

Voor dit onderzoek zelf is de goede en duidelijke website wellicht niet de beste casus geweest om te onderzoeken. Hiermee bedoel ik dat de website voor iedereen toegankelijk dient te zijn en woordenschat hier weinig effect op zal hebben. Echte conclusies over de invloed van woordenschat zijn dus moeilijk te trekken, behalve dat deze geen invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de website mijnpensioenoverzicht.nl. Voor een vervolgonderzoek zou dus gekeken kunnen worden naar teksten die niet voor een dergelijk grote doelgroep geschreven zijn.

Een tweede punt dat wellicht beter zou kunnen aan dit onderzoek is de validiteit. De statistische analyse liet zien dat de betrouwbaarheid goed was, maar de validiteit had in mijn ogen beter gekund. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over hoe de proefleiders de testen zouden afnemen. Dit betekent echter niet dat de testen allemaal onder dezelfde omstandigheden zijn afgenomen. Verschillen zijn onder andere de machine waar de site op draait, de rust rond een proefpersoon op het moment van afnemen, eventuele technische problemen tijdens het afnemen en ga zo maar door. Ik denk dat dit lastig te voorkomen is met zes proefleiders en dat we er goed in zijn geslaagd het onderzoek zo homogeen mogelijk uit te voeren.

7. Literatuur

- Carrol, J.B. (1993). *Human cognitive abilities: A survey of factor-analytic studies*. New York: Cambridge University Press.
- Duin, C. van, & Stoeldraijer, L. (2014) *Projecties van de gezonde levensverwachting tot 2030*. Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Freebody, P., & Anderson, R.C. (1983). Effects on text comprehension of differing proportions and locations of difficult vocabulary. *Journal of Reading Behavior*, 15(3), 19-39.
- Hacquebord, H., Linthorst, R., & Stellingwerf, B. (2004). Vocabulairverwerving bij taalzwakke leerlingen in het voortgezet onderwijs. *Paper Onderwijs Research Dagen*.
- Kintsch, W. (1998). *Comprehension: A paradigm for cognition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kloosterboer, M., Oosterveld, P., & Visser, J. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières*. TNS NIPO.
- Landi, N. (2010). An examination of the relationship between reading comprehension, higher-level and lower-level reading sub-skills in adults. *Reading and Writing*, 23(6), 701-717.
- Lentz, L., & Pander Maat, H. (2013). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar Occasional Paper.
- Leu, D., Zawilinski, L., Castek, J., Banerjee, M., Housand, B., . . . Liu, Y. (2007) What is new about the new literacies of online reading comprehension? *Secondary school literacy: What research reveals for classroom practices*, 37-68.
- Pany, D., Jenkins, J.R., & Schreck, J. (1982). Vocabulary instruction: Effects of word knowledge and reading comprehension. *Learning Disability Quarterly*, 5, 202-215.
- Rouet, J.-F. (2003). What was I looking for? The influence of task specificity and prior knowledge on students' search strategies in hypertext. *Interacting with Computers*, 15, 409-428.
- Stahl, S.A. (1991), Beyond the instrumentalist hypothesis: some relationships between word meanings and comprehension. *The psychology of word meanings*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Stahl, S.A. (2003), Vocabulary and readability: how knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders*, 23(3), 241-247.
- Wittrock, M.C., Marks, C., & Doctorow, M. (1975). Reading as a generative process. *Journal of Educational Psychology*, 67, 484-489.
- Zwaan, R., & Rapp, D. (2006). Discourse comprehension. *Handbook of psycholinguistics*, 725-764. San Diego, CA: Elsevier.

8. Bijlagen

A. Introductie en procedure



Universiteit Utrecht

INTRODUCTIE & PROCEDURE

Beste proefleider,

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

!!! Vergeet niet: !!!

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

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

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

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

1. Demografische gegevens
2. Financiële geletterdheid
3. Woordenschat
4. Pensioen kennis, Cloze 1 en Cloze 2 in 6 varianten (beurtelings andere volgorde per ppn)
 - 1) Pensioen kennis – ClozeP – ClozeD
 - 2) Pensioen kennis – ClozeD – ClozeP
 - 3) ClozeP – Pensioen kennis – ClozeD
 - 4) ClozeP – ClozeD – Pensioen kennis
 - 5) ClozeD – Pensioen kennis – ClozeP
 - 6) ClozeD – ClozeP - Pensioen kennis
5. Scenariotest (wordt mondeling afgenomen!)



Tijdens het zoeken:

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

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

Nummer deelnemer:	121 t/m 140: Daniëlle 141 t/m 160: Derck 161 t/m 180: Kees 181 t/m 200: Koen 201 t/m 220: Marjolaine 221 t/m 240: Wiesje
Proefleider:	7. Daniëlle 8. Derck 9. Kees 10. Koen 11. Marjolaine 12. Wiesje
Testvolgorde:	1. Pensioenkennis – ClozeP – ClozeD 2. Pensioenkennis – ClozeD – ClozeP 3. ClozeP – Pensioenkennis – ClozeD 4. ClozeP – ClozeD – Pensioenkennis 5. ClozeD – Pensioenkennis – ClozeP 6. ClozeD – ClozeP – Pensioenkennis
Relatie:	1. Gezinslid 2. Verder verwijderd familielid 3. Vriend/kennis 4. Vriend/kennis van familielid 5. Vriend/kennis van vriend/kennis 6. Geen relatie

B. Demografische vragenlijst



Universiteit Utrecht

PERSOONLIJKE GEGEVENS

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer
Proefleider
Testvolgorde
Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

Hoogst voltooide opleiding

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

Aan het werk vanaf (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

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

Uw inkomenschaal (nettobedragen)

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

Z.O.Z

De branche waaronder uw werkgever valt



- 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

C. Woordenschattest



Universiteit Utrecht

WOORDENSCHAT

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!



Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

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

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

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

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

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



6. Die politicus heeft een **markant** gezicht.
 - a. lelijk
 - b. knap
 - c. opvallend
 - d. onopvallend
 - e. ik weet het niet

7. Wat is nu de **moraal** van dat verhaal?
 - a. wat we ervan kunnen leren
 - b. hoe het afloopt
 - c. hoe het gewaardeerd wordt
 - d. hoe lang het is
 - e. ik weet het niet

8. Die jongen heeft een **macaber** verhaal geschreven.
 - a. griezelig
 - b. onbegrijpelijk
 - c. slecht
 - d. sprookjesachtig
 - e. ik weet het niet

9. Wat is de **status quo** in dit internationale conflict?
 - a. de toestand op dit moment
 - b. het belangrijkste moment
 - c. de voorgeschiedenis
 - d. de vooruitzichten voor de toekomst
 - e. ik weet het niet

10. Zij is de **spil** van de familie.
 - a. Zij is het buitenbeentje
 - b. Zij is het ieders lievelingetje
 - c. Zij speelt een centrale rol
 - d. Zij is het meest succesvol
 - e. Ik weet het niet



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



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



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

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

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

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

23. Zij is **megalomaan**.

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

24. Maria antwoordde **gedecideerd**.

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

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

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

D. Scenariovragen



Proefleider leest voor:

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

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

- <http://6o681b.axshare.com>

Vraag 1

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

Vraag 2

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

Vraag 3

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

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

Vraag 4

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

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

Vraag 5

Meneer de Jong overlijdt voordat hij gepensioneerd is.

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

Vraag 6

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

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

E. Observatieformulier met antwoorden

Observatieformulier bij onderzoek naar Mf'n pensioen overde Mf'nl

Datum test:
 Nr. deelnemer:
 Nr. proefleider:

Tijd gebruikt voor woordenschat: Tijd gebruikt voor choice1:
 Tijd gebruikt voor fn. getuendheid: Tijd gebruikt voor choice2:
 Tijd gebruikt voor pensioenkenis: in minuten/seconden)

Nr	Gevoonden?	Zoektijd (min/sec)	Streekwoorden in antwoord Kruis de streekwoorden die deelnemer noemt aan	Via welke weg gevonden + bij onderheden
1	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> • Zwitterleuen • Contact 	
2a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> • 1520 • netto 	
2b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> • per maand 	
2c	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> • 3800 	
2d	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> • per jaar 	
3a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> • 2000 • netto 	
3b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> • inclusief 	
3c	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> • onzeker/heet zijn schattingen 	
4a	Ja/Nee		<ul style="list-style-type: none"> • €1.646 	

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

Indien nodig, de volledige antwoorden:

Vraag 1

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

Mijn pensioenuitvoerders (tab) > Bekijk alle pensioenuitvoerders > Zwitsersleven > Contact opnemen met Zwitsersleven

Vraag 2

- Welk pensioenbedrag gaat meneer De Jong ontvangen vanaf zijn 67e?
Mijn pensioen (tab) > Blauwe bol 67+ > 1520 euro netto
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
Per maand
- Hoeveel daarvan krijgt hij van ABP?
Kijken op bedrag 1520 > 3.800 euro
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
Per jaar

Vraag 3

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

- Wat gaat hij dan in totaal ieder jaar ontvangen?
Als mijn situatie verandert (tab) > Eerder stoppen of langer doorwerken > Na mijn AOW-leeftijd een jaar langer doorwerken > 2000 netto
- Is dit bedrag in- of exclusief AOW?
Inclusief AOW
- Hoe zeker is dat bedrag?
Het zijn schattingen.

Vraag 4

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

- Welk bedrag heeft hij daar tot nu toe opgebouwd?
Mijn pensioenuitvoerders (tab) > Kopje 'Pensioen' > Nationale Nederlanden details > €1.646
- Is dat per jaar, maand of iets anders?
Per jaar
- Is dat bruto of netto?
Bruto
- Hoe hoog is het te bereiken bedrag?
€3.890

Vraag 5

Meneer de Jong overlijdt.

- a. Welk bedrag ontvangt zijn partner?
Als mijn situatie verandert (tab) > Als ik nu overlijd > Uw partner ontvangt... > 1600 euro bruto per jaar
- b. Tot wanneer ontvangt zijn partner dat?
Zolang hij/zij leeft

Vraag 6

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

- a. Hoe hoog is hun gezamenlijke pensioen in 2029?
Gezamenlijk pensioen (tab) > (inloggen voor partner en Meneer de Jong) > Blauwe bol 2029 > €2.128
- b. Welk bedrag draagt zijn partner daaraan bij?
Kijken op bol of pijl> €400 netto per maand