

Pensioencommunicatie: niet altijd even simpel

De zoekeffectiviteit van de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl



Universiteit Utrecht

Lars Veenstra - 3658244

Begeleid door Louise Nell

Bacheloreindwerkstuk

Communicatie- en Informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

datum: 9 mei 2014

Verklaring: intellectueel eigendom

De Universiteit Utrecht definieert het verschijnsel “plagiat” als volgt: van plagiat is sprake bij het in een scriptie of ander werkstuk gegevens of tekstgedeelten van anderen overnemen zonder bronvermelding. Onder plagiat valt onder meer:

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

Ik heb de bovenstaande definitie van het verschijnsel “plagiat” zorgvuldig gelezen, en verklaar hierbij dat ik mij in het aangehechte werkstuk niet schuldig heb gemaakt aan plagiat.

Naam: Lars Veenstra

Studentnummer: 3658244

Beekbergen, 9 mei 2014

Handtekening:

Samenvatting

Dit onderzoeksverslag beschrijft mijn deels kwantitatieve, deels kwalitatieve onderzoek naar de zoekeffectiviteit van de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl. Het doel van dit onderzoek was informatie te verschaffen voor verbetering van de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl en zo bij te dragen aan een betere versie van deze website en aan een beter pensioenbewustzijn in Nederland in het algemeen. Bij het onderzoek hebben in totaal 120 proefpersonen geholpen, met een zo goed mogelijke spreiding van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Aan de hand van een pensioenkenner ben ik te weten gekomen dat men vooral te weinig weet over de relatie tussen pensioen en AOW en over levensmomenten die het pensioen beïnvloeden. Een reeks scenariovragen gaf me vooral inzicht in de manier waarop men bepaalde informatie zocht en in de tijd die dit in beslag nam. De conclusie van mijn onderzoek is dat de structuur van de website Mijnpensioenoverzicht.nl onvoldoende effectief is voor het vinden van gezochte informatie. De meeste informatie wordt uiteindelijk wel gevonden, maar de mogelijkheden voor het vinden van informatie over contactgegevens, bij scheiding en bij overlijden zijn ruim onvoldoende.

Inhoudsopgave

Inleiding	6
Vraagstelling	6
Relevantie	7
Structuur thesis	7
1. Theoretisch kader	8
1.1 Zoektijden	8
1.2 Zoek- en informatiebehoefte	9
1.3 Navigatie en webstructuur	10
1.4 Vindbaarheid en begrijpelijkheid	12
2. Methode	13
2.1 Soort onderzoek	13
2.2 Proefpersonen	14
2.3 Centrale termen en begrippen	15
2.4 Materiaal	15
2.5 Procedure	16
3. Onderzoekresultaten	17
3.1 Pensioenkennistest	18
3.1.1 Betrouwbaarheid	18
3.1.2 Algemene scores en verschillen tussen leeftijdscategorieën	18
3.1.3 Pensioen en pensioenregeling	19
3.1.4 AOW en pensioen	20
3.1.5 Levensmomenten die het pensioen beïnvloeden	20
3.1.6 Het pensioen voor partner en kinderen	21
3.1.7 Keuzemogelijkheden bij pensionering	21
3.1.8 Pensioen en crisis	21
3.2 Scenariotest	22
3.2.1 Betrouwbaarheid	22
3.2.2 Belevingswereld en verwachtingen over zoekmogelijkheden van gebruikers	22
3.2.3 Zoektijden	25
3.2.4 Vindbaarheid en begrijpelijkheid	27
3.2.5 Behoeftte aan algemene zoekfunctie	31
3.2.6 Staking van zoekproces	32
4. Conclusie	33

4.1 Conclusies bij deelvragen	33
4.2 Algemene conclusie	35
4.3 Aanbevelingen	35
5. Discussie	36
Literatuurlijst	36
Bijlagen	38
Bijlage A. Korte analyse Mijnpensioenoverzicht.nl	38
Bijlage B. Vragen pensioenkenntest	39
Bijlage C. Scenariovragen - versie 1 (vijf aanspraken)	42
Bijlage D. Scenariovragen - versie 2 (tien aanspraken)	43
Bijlage E. Aantekeningen scenariovragen	45

Inleiding

Het pensioen is een belangrijke inkomensregeling waar het merendeel van de bevolking bijzonder slecht over is geïnformeerd. Denkt u zelf eens na over uw eigen pensioensituatie: weet u precies hoeveel pensioen u al heeft opgebouwd, hoeveel u gaat ontvangen als u gepensioneerd bent en welke risico's allemaal verbonden zijn aan het opbouwen van pensioen? Ik merk dat er in mijn omgeving eigenlijk nooit over gesproken wordt, zeker niet door jongeren die net een baan hebben. Ook uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat het slecht gesteld is met de pensioenbewustheid van werkende Nederlanders. Lentz en Pander Maat (2013) beschrijven onderzoeksresultaten van Wijzer in Geldzaken (2013) waaruit bleek dat in 2011 69% van de testgroep 'volledig pensioenonbewust' was, wat inhoudt dat men niet op de hoogte is van het pensioeninkomen, niet weet of dit voldoende is om van te kunnen leven *en* niet weet hoe hij meer pensioen kan opbouwen. Nogal schokkende cijfers, zeker als je in acht neemt dat het pensioen samen met de AOW voor het merendeel van de pensieongerechtigde bevolking als het enige inkomen geldt.

Onwetendheid heerst dus, maar de overheid heeft verschillende middelen om dit tegen te gaan. Een van deze middelen is de website Mijnpensioenoverzicht.nl, ondergebracht bij de Stichting Pensioenregister. Deze website informeert pensioendeelnemers over hun eigen pensioensituatie - zoals over het te bereiken pensioenbedrag en de pensioenfondsen waarbij iemand pensioen heeft opgebouwd - en geeft hen algemene pensioeninformatie, bijvoorbeeld over wat het indicatief pensioen inhoudt en vanaf welke leeftijd hij AOW gaat ontvangen. Maar deze website heeft een verouderde structuur en kan wel enige verbetering gebruiken om haar bezoekers zo goed mogelijk te informeren.

In dit onderzoeksverslag spreek ik doorgaans van 'hij' (of een andere mannelijke aanspreekvorm) als ik over de algemene deelnemer of proefpersoon schrijf. Dit doe ik om de tekst makkelijk leesbaar te houden, maar uiteraard is voor 'hij' ook 'zij' te lezen.

Vraagstelling

Omdat ik het interessant vind te kijken hoe de website verbeterd kan worden en verwacht dat er vooral op het gebied van de structuur winst te behalen valt als het gaat om zoeksnelheid en zoeffectiviteit, heb ik de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Hoe effectief is de structuur van de website Mijnpensioenoverzicht.nl voor het vinden van gezochte informatie?

Hierbij horen de volgende deelvragen:

1. *In hoeverre is de structuur van de website Mijnpensioenoverzicht.nl afgestemd op de zoekbehoefte van de gebruikers?*
2. *Is het mogelijk de duur van bepaalde zoekprocessen te verkorten?*

Deze vragen wilde ik beantwoorden aan de hand van empirisch onderzoek, specifiek het afnemen van vragenlijsten over pensioenkennis en het stellen van een reeks scenariovragen, waarbij de proefpersonen naar bepaalde informatie moesten zoeken op de website Mijnpensioenoverzicht.nl.

Hiernaast heb ik de vooronderstelling, voornamelijk vanwege de gesprekken die ik in mijn directe omgeving opvang, dat jongeren minder kennis hebben van pensioenen en bovendien überhaupt nog niet hebben nagedacht over hun eigen pensioen. Dit vind ik ook de moeite waard om te onderzoeken en daarom heb ik de hypothese opgesteld dat de jongste leeftijdscategorie lager scoort op de pensioenkennis dan de andere leeftijdscategorieën.

Relevantie

Met mijn onderzoeksverslag wil ik informatie verschaffen over de effectiviteit van de structuur van de website Mijnpensioenoverzicht.nl opdat deze verbeterd kan worden en pensioendeelnemers beter kan helpen de door hen gezochte informatie te vinden. We weten dankzij onderzoeken zoals dat van Wijzer in Geldzaken (2013) dat het pensioenbewustzijn in Nederland op dit moment te wensen over laat en ik hoop dat mijn bevindingen in de eerste plaats kunnen bijdragen aan een betere versie van Mijnpensioenoverzicht.nl en in de tweede plaats aan een beter pensioenbewustzijn in Nederland.

Structuur thesis

In het volgende hoofdstuk beschrijf ik het theoretisch kader waarop ik mijn onderzoek heb gebaseerd met de relevante theorieën en concepten. Vervolgens beschrijf ik in de methode enkele eigenschappen van de proefpersonen, beschrijf ik het onderzoeksmateriaal en leg ik uit hoe het onderzoek is uitgevoerd. Hierna vermeld ik de relevante resultaten en trek hier conclusies uit. Aan de hand van deze conclusies zal ik mijn onderzoeksvraag beantwoorden en enkele aanbevelingen doen over verbeterpunten van de website Mijnpensioenoverzicht.nl. Tenslotte zal ik zowel op de resultaten als op mijn eigen uitvoering van het onderzoek kritisch reflecteren.

1. Theoretisch kader

Om te kunnen kijken naar de effectiviteit van een websitestructuur is het belangrijk te kijken naar eerder onderzoek dat al is gedaan op dit gebied en welke resultaten hierbij gevonden zijn. Ik heb meerdere onderzoeksverslagen geraadpleegd en onder andere gekeken welke kennis er al is over de beste structuur van een website voor het zoeken naar bepaalde informatie, welke zaken invloed kunnen hebben op het verloop van zoekprocessen en hoe de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie verbeterd kan worden.

1.1 Zoektijden

De zoektijd geeft een indicatie van de kwaliteit van de structuur van de website en/of van de kwaliteit van de zoekfuncties op de website. Het is belangrijk zo kort mogelijke zoektijden te realiseren, iets waar Hoeken et al. (2011) het belang van duidelijk maken. Hoeken et al. (2011) leggen nadruk op het belang van accurate, relevante en begrijpelijke informatie voor burgers, zodat ze voldoende middelen hebben om zelf de verantwoordelijkheid over hun eigen welvaren te nemen wanneer het gaat om complexe financiële producten, bestuur, politiek en gezondheid. Ze hebben diepte-interviews afgenomen met informanten uit verschillende digitale informatiedomeinen en trokken onder andere de conclusie dat 'de enorme toename van het informatieaanbod [bij digitale informatievoorziening] de kans vergroot dat er relevante informatie beschikbaar is, maar de kans verkleint om die daadwerkelijk te vinden' (Hoeken et al., 2011).

Hiermee gepaard gaan twee principes die Hoeken et al. (2011) uitleggen: het minste-moeiteprincipe (*least effort principle*) en het voldoende-zekerheidsprincipe (*sufficiency principle*). Het eerste houdt in dat mensen van nature zo min mogelijk moeite willen doen om hun doel te bereiken. Deze theorie stelt dus dat hoe minder informatie er op een website staat, hoe sneller iemand de door hem gevonden informatie zal vinden (mits deze informatie ook daadwerkelijk op de website staat, uiteraard). De accuratesse en relevantie van de informatie is dus erg belangrijk. Tegenover het minste-moeiteprincipe staat het voldoende-zekerheidsprincipe, dat stelt dat mensen behoefte hebben aan een mate van zekerheid over hun kennis van bepaalde informatie. Hierbij geldt dat men meer zekerheid wil zodra men de informatie belangrijker vindt. Aangezien het pensioen - en andere financiële informatie - wel als belangrijk wordt gezien, maar men deze informatie ook dikwijls ongrijpbaar vindt en dus weinig moeite wil doen, is het belangrijk ervoor te zorgen de informatie op Mijnpensioenoverzicht.nl zo kort, overzichtelijk en relevant mogelijk te maken.

1.2 Zoek- en informatiebehoefte

Uit het rapport *Pensioen in duidelijke taal* van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012) zijn een dertigtal aanbevelingen voor het verbeteren van de pensioencommunicatie naar voren gekomen, waarvan er drie mijn bijzondere interesse wekten. Ten eerste wordt gesteld dat de structuur en inhoud van de informatie beter moet aansluiten op de informatiebehoefte en de kenmerken van de deelnemer. Dit blijkt ook uit het rapport van TNS NIPO (2012), waarin onderzoek naar de behoeften en barrières van deelnemers en gepensioneerden op het gebied van pensioencommunicatie wordt beschreven. Uit het kwalitatieve onderdeel van dit onderzoek kwam onder andere de conclusie dat het van essentieel belang is dat de informatie optimaal aansluit op het doel van de deelnemer en niet vanuit de pensioentechniek wordt gepresenteerd (TNS NIPO, 2012). Specifieker stelt het rapport dat deelnemers behoefte hebben aan informatie die relevant is en die bovendien in een logische en relevante volgorde gepresenteerd wordt.

Dit sluit aan op het tweede punt in het rapport van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012), dat stelt dat er voor gelaagdheid in informatie en relevantie van de communicatie gezorgd moet worden. Door te werken met lagen is het mogelijk alleen de essentiële informatie in de eerste laag te tonen en deze hierdoor veel overzichtelijker te houden. Een tweede laag zou vervolgens te bereiken zijn door bijvoorbeeld contextuele hyperlinks in de tekst te verwerken. Hierdoor zou het zoeken naar bepaalde informatie makkelijker en toegankelijker moeten worden (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2012). Dit sluit aan op de theorie van Hoeken et al. (2011) die aan de hand van het minste-moeiteprincipe stellen dat minder informatie doorgaans tot betere zoekresultaten leidt.

Het derde punt in het rapport van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012) stelt dat de communicatie waar nodig meer op maat moet zijn, maar waar mogelijk ook gestandaardiseerd moet worden. Als er op de website Mijnpensioenoverzicht.nl bijvoorbeeld een complex stuk informatie gecommuniceerd wordt met noodzakelijk jargon erin, moet hierbij direct de mogelijkheid geboden worden om makkelijk te zoeken naar verdere uitleg over de begrippen. Het tot hypertext maken van de begrippen is een voor de hand liggende oplossing, maar ook een aparte alinea met extra uitleg boven- of onderaan de pagina is een mogelijke manier om moeilijke begrippen op een makkelijke manier te verduidelijken.

TNS NIPO (2012) heeft de informatiebehoefte nog verder onderzocht door aan in totaal 1.121 deelnemers en gepensioneerden te vragen over welke thema's zij iets wilden weten.

Vanwege de grote hoeveelheid resultaten zal ik alleen de meest opvallende behandelen. Zo bleek onder andere dat de hoogte van het pensioen onder de deelnemers de meest gevraagde informatie was, met 76% van de deelnemers die hier meer over wilde weten. Verder had onder de deelnemers 42% behoefte te weten hoeveel pensioen hij nodig had, wilde 38% meer weten over de risico's en gevolgen, wilde 31% weten hoe hij zijn pensioeninkomen kon vergroten en was 26% geïnteresseerd in de pensioengevolgen van veranderingen in zijn leven. Bij de gepensioneerden wilde 57% meer weten over de pensioenregeling waaraan hij deelneemt, had 55% interesse in de risico's en gevolgen voor zijn pensioen en was 32% geïnteresseerd in de gevolgen van veranderingen in zijn leven (TNS NIPO, 2012). Het zal interessant zijn om te zien hoe de resultaten van mijn pensioenkennistest (zie paragraaf 3.1) zich verhouden tot de informatiebehoefte die beschreven wordt in het rapport van TNS NIPO.

1.3 Navigatie en webstructuur

Wanneer men de gebruikerservaring van een website wil verbeteren, behoort het verbeteren van de navigatie en de zoekfunctie tot de belangrijkste zaken, zo blijkt uit een onderzoek (English, Hearst, Sinha, Swearington, & Yee, 2002) naar de gebruikerservaring van websites met grote hoeveelheden informatie. English et al. (2002) kwamen hierbij tot de conclusie dat websitegebruikers een voorkeur geven aan meerdere zoekinterfaces om de verschillende zoekvragen die ze hebben te ondersteunen. Voorbeelden hiervan zijn een inhoudsopgave, een zoekbalk en een meer uitgebreide zoekmogelijkheid zoals geavanceerd zoeken binnen een bepaald onderdeel van de website. Meer specifiek stellen English et al. (2002) dat een interface gebaseerd op zoekwoorden en een zoekfunctie beter werkt voor het zoeken naar informatie over vakjargon en vaste termen dan dat andere interfaces dit doen. Hiernaast blijkt uit hun onderzoek dat bij zoektaken die meer open zijn, zoals het zoeken naar bepaalde bedragen of persoonlijke situaties, een interface die navigeren door de informatiestructuur mogelijk maakt beter werkt, al dan niet gecombineerd met een zoekfunctie.

Het is de taak van de navigatie en de webstructuur om de gebruiker naar de juiste informatie te leiden. Deze moeten dus goed afgestemd zijn op de manieren waarop gebruikers op een website zoeken. Morville en Rosenfeld (2007) bespreken verder dat er vier modi zijn om informatie te zoeken: *known-item seeking*, *exploratory seeking*, *exhaustive seeking* en *re-finding*. De eerste modus houdt in dat iemand precies weet naar welke informatie hij zoekt, wat meestal betekent dat hij een zoekfunctie wil gebruiken of in sommige gevallen algemene sitenavigatie wil gebruiken. Exploratory seeking lijkt hierop, maar het verschil is dat de gebruiker hierbij een meer

algemene behoefte heeft in plaats van een heel specifieke. Iemand wil bijvoorbeeld meer te weten komen over de risico's van pensioenopbouw zonder te weten welke zaken hier allemaal mee te maken hebben. Dit houdt in dat er naast een algemene uitleg over de risico's ook links naar verwante onderwerpen of andere bronnen moeten worden weergegeven (Morville & Rosenfeld, 2007). Uit onderzoek van Spencer (2006) blijkt dat bladeren door de navigatie, links naar gerelateerde informatie en een algemene zoekfunctie tot de beste resultaten leiden als het gaat om exploratory seeking. De derde modus, exhaustive seeking, houdt in dat iemand alles te weten wil komen over een bepaald onderwerp en doorgaat met zoeken tot hij het gevoel heeft dat hij alle informatie tot zich heeft genomen. Ook bij deze modus helpen navigatie, links naar gerelateerde informatie en een zoekfunctie de gebruiker het beste bij zijn zoekvraag (Spencer, 2006). De laatste modus die Morville en Rosenfeld (2007) beschrijven is re-finding, wat inhoudt dat iemand zoekt naar iets dat hij al eerder gezien heeft. Om dit proces te vergemakkelijken kunnen bijvoorbeeld links die al bezocht zijn een andere kleur krijgen of kan er aan de zijkant van de website een blokje met eerder bezochte pagina's verschijnen.

Naast deze vier modi is er nog een vijfde modus te herkennen. Spencer (2006) beschrijft dat ze bij haar onderzoek situaties tegenkwam die niet bij de modes van Morville en Rosenfeld passen. Het viel haar op dat mensen bij het zoeken naar informatie vaak niet exact weten wat ze zouden moeten weten. Dit verschijnsel noemt ze de *don't know what you need to know* modus. Deze houdt in dat iemand zoekt naar informatie bij een bepaald onderwerp terwijl hij eigenlijk bij een ander onderwerp zou moeten zoeken. Hierbij is het de taak van de webstructuur om de gebruiker te laten inzien dat hij meer of andere dingen te weten moet komen dan (alleen) de informatie die hij probeert te vinden. Volgens Spencer (2006) zijn bondige teksten met contextuele links naar meer gedetailleerde informatie de beste hulpmiddelen om dit te bereiken.

De zoekbehoefte is dus afhankelijk van de zoekmodus waarin de gebruiker zit, maar er zijn ook enkele algemene zaken die belangrijk zijn voor alle gebruikers. Laja (2013) beschrijft in zijn artikel vier fundamentele vragen die gebruikers hebben zodra ze op een website terechtkomen: *Ben ik op de juiste plaats? Kunnen ze me vertellen wat ik wil weten? Hebben ze iets beters als dit niet is wat ik wil?* en *Wat doe ik nu verder?* Om deze reden zijn er vier dingen die, ongeacht de pagina waarop de gebruiker zich bevindt, altijd duidelijk moeten zijn voor de gebruiker: 1) op welk gedeelte van de website hij is, 2) op welke manieren hij kan vinden wat hij zoekt, 3) welke andere opties hij heeft (bijvoorbeeld links naar gerelateerde onderwerpen) en 4) wat hij kan doen met de informatie die hij nu gepresenteerd krijgt. Laja beschrijft verder dat elke pagina hiernaast twee dingen moet doen: de gebruiker helpen één specifiek doel te bereiken,

zoals bijvoorbeeld het vinden van het netto pensioenbedrag per maand, en ervoor zorgen dat de volgende stap makkelijk toegankelijk is. Dit laatste kan bijvoorbeeld bereikt worden door contextuele links naar gerelateerde informatie weer te geven (Laja, 2013).

1.4 Vindbaarheid en begrijpelijkheid

Er blijkt dus uit meerdere onderzoeken (Laja, 2013; Morville & Rosenfeld, 2007; Spencer, 2006) dat links naar gerelateerde informatie in allerlei gevallen bijdragen aan de vindbaarheid van informatie. Maar dit betekent niet dat een tekst met meer links ook altijd beter begrijpelijk is. Onderzoek (Kok, 2006) laat zien dat een tekst met minder links efficiënter en effectiever is in het leiden naar gezochte informatie dan een tekst met meer links. Kok (2006) beschrijft dit in zijn scriptie over onderzoek naar primaire links op gemeentelijke websites. Hierbij heeft hij onder andere zoektijden van verschillende gemeentelijke websites vergeleken om erachter te komen welke websites, en dus welke eigenschappen, het beste werkten. Bij het kijken naar deze eigenschappen lag zijn focus op de primaire links, oftewel de hyperlinks die onderdeel zijn van de websitenavigatie. Kok (2006) concludeert hierbij onder andere dat een gering aantal duidelijk gelabelde primaire links (< 5) efficiënter en effectiever naar de gezochte informatie leidt dan een groter aantal (> 5), wat aangeeft dat meer informatie niet altijd beter is, integendeel. Een simpele structuur met minder links zorgt in het geval van gemeentelijke websites voor kortere zoektijden en meer efficiëntie en effectiviteit dan dat een uitgebreide structuur dat doet. Ook de waardering van de proefpersonen was bij het onderzoek van Kok beter bij websites met een gering aantal primaire links (Kok, 2006).

Lentz en Pander Maat (2013) beschrijven twee studies naar twee verschillende versies van het Uniform Pensioenoverzicht, oftewel UPO, en hebben zich hierbij onder andere gericht op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioenoverzichten. Uit de resultaten blijkt dat het nieuwe UPO, dat korter en bondiger is dan het oude, een betere vindbaarheid en begrijpelijkheid heeft. Lentz en Pander Maat hebben hier echter ook meteen kritiek op: in de kortere, minder uitgebreide versie van het UPO is sneller te zoeken en de informatie is makkelijker begrijpen, maar er staat ook simpelweg minder informatie in. Ze vragen zich af of op deze manier nog wel in de informatiebehoefte van de gebruiker wordt voorzien, maar feit is in elk geval dat de kortere versie voor betere zoekprestaties zorgt.

Ferro Explore (2012) heeft ook al onderzoek gedaan naar Mijnpensioenoverzicht.nl en komt aan de hand van haar resultaten op het gebied van vindbaarheid en begrijpbaarheid tot enkele waardevolle conclusies en aanbevelingen. Zo wordt in het onderzoeksverslag (Ferro

Explore, 2012) aanbevolen om de website zo compact en simpel mogelijk te houden en om de begripsomschrijvingen duidelijker en concreter te maken. Hierdoor zullen mensen minder snel geneigd zijn om de informatie niet tot zich te nemen en zal er minder verwarring ontstaan over bepaalde begrippen. Hiernaast wordt geconcludeerd dat gebruikers van de website bepaalde details snel vergeten of niet altijd begrijpen dat eventuele uitzonderingen op meerdere vermelde gegevens van toepassing kunnen zijn. Om de begrijpelijkheid te verbeteren beveelt men aan om eventuele uitzonderingen steeds bij de gegevens zelf te vermelden, zodat er niet overheen gelezen kan worden en er geen onduidelijkheden kunnen ontstaan, ook al betekent dit dat bepaalde informatie steeds herhaald moet worden (Ferro Explore, 2012).

2. Methode

2.1 Soort onderzoek

Het is belangrijk op te merken dat ik zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek heb gedaan. Bij de pensioenkennistest wilde ik te weten te komen over welke onderwerpen men slecht of verkeerd geïnformeerd is, dus heb ik per vraag naar het aantal juiste antwoorden gekeken. Bij onjuiste beantwoording heb ik aan de hand van de antwoordopties gekeken of het mogelijk was inhoudelijke conclusies over de onderwerpen te trekken, wat bij enkele vragen het geval was. Hierdoor ben ik niet alleen te weten gekomen hoeveel kennis de proefpersonen in het algemeen van een bepaald onderwerp hadden, maar weet ik bij een aantal onderwerpen ook exact hoe men verkeerd geïnformeerd is. Dat wil zeggen: wat men denkt dat waar is, terwijl dat niet zo is.

Ook bij de scenariovragen heb ik kwantitatief onderzoek uitgevoerd en gekeken naar frequenties van antwoorden, vindcores en successcores, maar om gedetailleerde aanbevelingen te kunnen doen was alleen dat niet voldoende.

Om de eerste deelvraag ('In hoeverre is de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl afgestemd op de zoekbehoefte van de gebruikers?') te kunnen beantwoorden heb ik onderzocht of 1) de categorieën op de website aansluiten bij de belevingswereld van de gebruikers, 2) hoe de gebruikers verwachten te kunnen zoeken op de website, 3) of er behoefte is aan een algemene zoekfunctie binnen de site, en 4) of de structuur de gebruiker helpt om in stappen verder te komen als deze niet precies weet waar hij naar zoekt. Dit heb ik onderzocht door aan de hand van enkele van tevoren gedefinieerde scenariovragen te kijken waar mensen tijdens de zoekprocessen op klikken en hun verwachtingen over de inhoud van een pagina te vergelijken met de werkelijke inhoud van de pagina. Aan de hand van commentaar van de proefpersonen valt verder op te maken of er behoefte is aan een algemene zoekfunctie.

Om de tweede deelvraag ('Is het mogelijk de duur van bepaalde zoekprocessen te verkorten?') te beantwoorden heb ik naast kwantitatief ook kwalitatief onderzoek moeten uitvoeren. Ik heb aan de hand van de scenariovragen onderzocht hoe snel gebruikers van de website Mijnpensioenoverzicht.nl bepaalde informatie kunnen vinden en welk zoekpad ze hierbij gebruiken. Ik heb dus 1) de zoektijden gemeten en vergeleken om te zien welke onderwerpen moeilijk vindbaar zijn, 2) genoteerd op welke pagina's iemand tijdens het zoekproces terecht komt, 3) of iemand tijdens dezelfde zoekopdracht meerdere keren op dezelfde pagina komt en waar dit aan ligt en 4) bij welke zoekvragen men het zoekproces staakt. Zo ben ik uiteindelijk te weten gekomen hoe de duur van bepaalde zoekprocessen te verkorten is.

2.2 Proefpersonen

Bij het onderzoek hebben in totaal 120 proefpersonen geholpen, met een zo goed mogelijke spreiding van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Van de 120 proefpersonen was 59 man en 61 vrouw, werkte 60% fulltime en 29% parttime. De overigen waren zelfstandig (4%) of werkzoekend (5%) na een lange periode werkzaam te zijn geweest. In de twee tabellen op de volgende pagina is de spreiding over opleiding en leeftijd van de proefpersonen te zien.

Tabel 1. Spreiding proefpersonen over leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Leeftijd	Aantal
L30	21 t/m 35	33
L40	36 t/m 45	29
L50	46 t/m 55	28
L60	56 t/m 65	30

Tabel 2. Spreiding proefpersonen over opleidingsniveau.

Opleidingsniveau	Opleiding	Aantal
Laag	Basisschool, LBO, huishoudschool e.d., VMBO Gemengde / Kaderberoepsgerichte / Basisberoepsgerichte leerweg, VMBO-T of MAVO, MBO niveau 2	38
Midden	MBO niveau 3, MBO niveau 4, MULO, HAVO	37
Hoog	VWO, HBO, Universiteit	45

2.3 Centrale termen en begrippen

Een aantal centrale begrippen behoeft een korte introductie en/of uitleg. Zo lijken de begrippen zoekbehoefte en informatiebehoefte erg veel op elkaar, maar er is een wezenlijk - en cruciaal - verschil. De *zoekbehoefte* behelst de manieren waarop iemand op de website wil kunnen zoeken en de *informatiebehoefte* is simpelweg de informatie die iemand te weten wil komen. Daarnaast wordt er vaak gesproken van pensioendeelnemers en pensioengerechtigden. *Pensioendeelnemers* zijn mensen die werken en hierbij premie afstaan aan een pensioenuitvoerder, terwijl *pensioengerechtigden* mensen zijn die al gestopt zijn met werken en pensioen van een uitvoerder ontvangen, in de volksmond tevens gepensioneerden genoemd. Een *uitvoerder* is een pensioenfonds of verzekeraar waar door werknemer en werkgever samen pensioen wordt opgebouwd.

2.4 Materiaal

Om te weten te komen op welke gebieden van pensioengerelateerde informatie men over het algemeen veel of juist minder kennis heeft, heb ik een vragenlijst gebruikt. De in totaal twintig vragen van deze pensioenkenntest zijn onderverdeeld in 6 onderwerpen zoals bijvoorbeeld de relatie tussen AOW en pensioen of het pensioen voor partners en kinderen, waardoor ik per onderwerp meerdere zaken te weten ben gekomen. De pensioenkenntest was een meerkeuzetest met altijd vier antwoordopties, waaronder de optie 'ik weet het niet'.

Om te kunnen onderzoeken hoe effectief de structuur van de website is voor het vinden van gezochte informatie op de website heb ik een reeks scenariovragen gebruikt. Het doel van deze scenariovragen was om de zoekprocessen van de proefpersonen te onderzoeken bij verschillende soorten situaties. Zo testten de vragen 'Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 63e en 65e jaar?' en 'Van welke pensioenorganisatie of pensioenorganisaties krijgt u dat?' of men heel specifieke informatie op de website kon vinden en testte een vraag als 'U heeft het idee dat er nog een pensioenfonds ontbreekt, maar u bent de naam vergeten. Wat doet u?' iets anders, namelijk of de verwachtingen die men had over de inhoud van kopjes, knoppen en hyperlinks aansluit bij de werkelijkheid van de website.

Om te kunnen meten of de hoeveelheid informatie op de website van invloed was op de resultaten heb ik twee versies van de website gebruikt, gelijk verdeeld over de proefpersonen. Iedere proefpersoon voltooide dus altijd maar één versie. De eerste versie ging uit van een fictieve situatie waarbij de proefpersoon bij vijf fondsen pensioen had opgebouwd, getrouwd was en twee kinderen had en al enkele jaren bij hetzelfde bedrijf werkte. De tweede versie was

vergelijkbaar, echter had de proefpersoon nu bij tien fondsen pensioen opgebouwd en was hij gescheiden en hertrouwd met een nieuwe partner. Deze tweede versie had dus niet alleen een ingewikkeldere pensioenopbouw, maar gaf ook de mogelijkheid tot andere vragen, zoals over "Wat gaat uw ex-partner ontvangen vanaf het moment dat u met pensioen gaat?" om te zien of de structuur van de website duidelijk genoeg was om onderscheid te kunnen maken tussen informatie over twee verschillende situaties, in dit geval de huidige partner en de ex-partner.

Hiernaast waren ook vragen over financiële geletterdheid, vragen om de woordenschat te testen en twee cloze-testen (testen waarbij een proefpersoon wordt gevraagd de ontbrekende woorden van een tekst in te vullen) onderdeel van het onderzoeksmateriaal, aangezien mijn onderzoek onderdeel was van een groter onderzoek. Deze vragenlijsten zijn echter niet relevant voor mijn onderzoek, dus ik laat ze verder buiten beschouwing.

2.5 Procedure

Alle 120 proefpersonen kregen een vergelijkbare behandeling. Om te beginnen werd een proefpersoon bedankt voor de bereidheid tot deelname en werd uitgelegd dat het onderzoek over pensioencommunicatie ging. Vervolgens werd een aantal vragenlijsten voorgelegd met het verzoek deze zo goed mogelijk naar waarheid in te vullen. Na deze vragenlijsten werd een van twee aangepaste versies van de website Mijnpensioenoverzicht.nl geopend. Elke proefpersoon deed dus één versie van de scenariotest. Om de prestatiedruk te verlagen werd benadrukt dat het doel was om de website te testen, niet de proefpersoon. Vervolgens werd uitgelegd van welke fictieve situatie uitgegaan werd (bijvoorbeeld: u bent ruim 5 jaar fulltime werkzaam in een supermarkt waar u pensioen opbouwt, u bent gescheiden en hebt twee kinderen met uw ex-partner). De volledige afname van de scenariovragen werd met behulp van een smartphone opgenomen.

Bij de instructies voor het beantwoorden van de meerkeuzevragen over pensioenkennis werd de proefpersonen uitdrukkelijk gevraagd de optie 'ik weet het niet' te omcirkelen als zij het antwoord op de vraag niet wisten. Iemand die het antwoord op een vraag niet weet legt namelijk een ander probleem bloot dan iemand die denkt dat hij het antwoord wel weet, maar het fout heeft. Er is een wezenlijk verschil tussen niet geïnformeerd zijn en verkeerd geïnformeerd zijn, met ook een wezenlijk verschil in oplossing. Proefpersonen werd tevens gevraagd niet te lang na te denken over een vraag; als iemand twijfelde tussen meerdere antwoorden wist hij het dus eigenlijk niet en moest dit gewoon aangeven door antwoord D ('ik weet het niet') te omcirkelen. Voor de beantwoording van deze twintig vragen was een totale tijdslimiet van tien minuten

opgesteld. Wanneer deze limiet bereikt was werd het testformulier ingenomen en werden alle nog onbeantwoorde vragen fout gerekend.

Voor elke scenariovraag werd genoteerd of de proefpersoon een antwoord gaf en of dit antwoord letterlijk goed was, fout was of dat de proefpersoon het antwoord in eigen woorden had gegeven. Het was belangrijk dat de proefpersoon het antwoord letterlijk op de website had gevonden. Als hij een antwoord uit zijn hoofd gaf, werd gevraagd of hij dit op de website kon laten zien. Kon hij dit niet, dan werd het antwoord genoteerd als 'in eigen woorden'.

Ook de duur van elk zoekproces werd vastgelegd om zo te kunnen testen welke informatie makkelijk te vinden was en welke minder makkelijk. De tijd werd gestart zodra de vraag was gesteld en gestopt zodra de proefpersoon begon met het geven van een antwoord. Als de proefpersoon na twee minuten nog geen antwoord had gevonden werd de tijd stopgezet en werd genoteerd dat het antwoord niet gevonden en fout was. Soms kwam het voor dat een proefpersoon de vraag niet meer wist. In dat geval werd de vraag herhaald terwijl de tijd bleef doorlopen.

Na afloop van het onderzoek, dat in totaal ongeveer een uur in beslag nam, werd de proefpersoon nogmaals bedankt voor zijn tijd en deelname en kreeg hij een VVV-cadeaubon met een waarde van €7,50 als bedankje, ter beschikking gesteld door Stichting Pensioenregister.

3. Onderzoeksresultaten

In de resultaten beschrijf ik de uitkomsten van de pensioenkenntest en van de scenariovragen. De resultaten van de scenariovragen geven inzicht in de afwijkingen van het kortste en meest efficiënte zoekpad, in de duur van zoektijden per vraag, in de vindbaarheid en het begrip van informatie op de website en in het succes van de zoekacties naar deze informatie. Wat ik echter niet te weten kom met de scenariotest is welke kennis men zelf al heeft over pensioenen en naar welke informatie men uit zichzelf zal zoeken. Dit is wel relevant, aangezien onderwerpen waarvan de kennis onvoldoende is extra aandacht op de website zullen moeten hebben. Om deze reden heb ik de pensioenkenntest gebruikt. Aan de hand hiervan kom ik te weten op welke gebieden men verkeerd geïnformeerd is en welke foutieve informatie men bezit, wat op zijn beurt weer laat zien welke onderwerpen een meer prominente plaats in de websitenavigatie moeten krijgen.

3.1 Pensioenkennistest

De vragenlijst over pensioen kennis leverde bruikbare informatie op. Zo ben ik onder andere te weten gekomen dat er een significant verschil in de algemene score aanwezig is als we onderscheid maken tussen leeftijdscategorieën. Om te weten te komen over welke onderwerpen men slecht of verkeerd geïnformeerd is kijk ik naar het aantal keren dat een vraag fout of met 'ik weet het niet' is beantwoord. De pensioenvragen zijn op te delen in zes onderwerpen, dus zal ik elk onderwerp apart behandelen om per onderdeel een zo duidelijk mogelijk beeld te scheppen. Daarbij onderzoek ik alleen de vragen die van invloed zijn op de eigen pensioensituatie. De vraag waarom pensioenfondsen geld in aandelen beleggen bijvoorbeeld acht ik niet relevant, omdat kennis van deze stof niets uitmaakt voor kennis van de eigen pensioensituatie, datgene waar de website Mijnpensioenoverzicht zich op richt. Door de antwoorden op deze manier te onderzoeken kom ik per onderwerp te weten waar het aan kennis schort.

3.1.1 Betrouwbaarheid

Uiteraard is het, voordat ik begin met het verwerken van de resultaten, belangrijk vast te stellen of het onderzoeksmateriaal wel betrouwbaar is. De Cronbach's Alpha ($\alpha = 0.82$) laat zien dat de pensioenkennistest inderdaad betrouwbaar is.

3.1.2 Algemene scores en verschillen tussen leeftijdscategorieën

Door de scores van alle antwoorden per proefpersoon samen te voegen is een totaalscore uit te rekenen die het totaal aantal goede antwoorden aangeeft. De totaalscore van alle proefpersonen levert een gemiddelde score op van 8.95 met een standaarddeviatie van 3.85. Dit houdt dus in dat men gemiddeld minder dan de helft van de vragen ($N = 20$) goed heeft beantwoord.

Ook heb ik de verschillen op de gemiddelde score tussen leeftijdscategorieën onderzocht. Een Anova-variantieanalyse bevestigt dat er een significant effect is van de leeftijdscategorie op de gemiddelde score van de pensioenkennistest ($F(1) = 22.95$, $p < 0.00$). Vervolgens heb ik, om te bekijken hoe groot de verschillen in score zijn, voor elke leeftijdscategorie de gemiddelde score en de standaarddeviatie berekend (te zien in tabel 3).

Tabel 3. Gemiddelde scores en standaarddeviaties van de pensioenkennistest per leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
---------------------------	-------------------------	--------------------------

L30 (21 t/m 35)	6.73	4.14
L40 (36 t/m 45)	8.24	3.59
L50 (46 t/m 55)	9.71	3.00
L60 (56 t/m 65)	11.37	2.88

Uit deze berekeningen blijkt onder andere dat leeftijdscategorie L30 59% van de kennis van leeftijdscategorie L60 heeft. Om te onderzoeken of de verschillen in gemiddelde score tussen L30 en de andere categorieën significant zijn heb ik enkele onafhankelijke t-testen uitgevoerd. Hieruit bleek dat de proefpersonen uit L30 geen significant lagere score hadden dan de proefpersonen uit L40 ($t = -1.52$, $df = 50$, $p = 0.13$), maar wel significant lager scoorden dan de proefpersonen uit L50 ($t = -3.17$, $df = 59$, $p = 0.00$) en L60 ($t = -5.11$, $df = 61$, $p < 0.00$). Mijn hypothese dat de jongste leeftijdscategorie lager scoort op de pensioen kennis dan de andere leeftijdscategorieën klopt dus niet volledig, aangezien L30 wel lager scoort dan L40, maar niet met een significant verschil.

3.1.3 Pensioen en pensioenregeling

Uit de vragen over pensioen en pensioenregeling komt onder andere naar voren dat 8% van de proefpersonen niet weet op welke manieren hij een inkomen voor de oude dag kan opbouwen. Wat echter meer opvalt is dat bijna een derde (29%) de vraag over dit onderwerp foutief beantwoordde, wat erop neerkomt dat zij niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid om vanuit de werkgever extra pensioen op te bouwen (zie de bijlage van de pensioenkennistest voor de exacte vraagstelling en keuzeantwoorden waaruit deze conclusie te trekken is).

Daarnaast valt ook op dat 54% niet weet wat het verschil is tussen een uitkeringsovereenkomst en een premieovereenkomst, terwijl 21% het antwoord denkt te weten, maar het fout heeft. Kortom, maar een kwart van de proefpersonen weet het verschil tussen deze twee begrippen (bij een uitkeringsovereenkomst staat de pensioenuitkering waarnaar wordt gestreefd vast, bij een premieovereenkomst de hoogte van de in te leggen premie) terwijl het merendeel er wel mee te maken zal hebben. Of iemand een uitkerings- of pensioenovereenkomst heeft bepaalt de hoogte van het te ontvangen pensioenbedrag. Oftewel: als iemand denkt dat hij een uitkeringsovereenkomst heeft terwijl hij eigenlijk een premieovereenkomst heeft, kan zijn inkomen na pensionering lager zijn dan verwacht, dus kennis van deze begrippen is zeker belangrijk.

Verder weet 26% van de proefpersonen niet wat een middelloonsysteem inhoudt en denkt 18% van de proefpersonen dat de AOW invloed heeft op de hoogte van het pensioen. Dit zijn niet zulke schokkende percentages als bij de andere vragen over dit onderwerp, maar ze gaan wel over zaken die van invloed kunnen zijn op de pensioensituatie. Iemand die denkt dat de AOW invloed heeft op de hoogte van het pensioen kan bijvoorbeeld aan de hand van deze foute aanname onverstandige beslissingen nemen over zijn pensioenopbouw.

3.1.4 AOW en pensioen

Hier blijkt dat een vijfde van de proefpersonen (20%) denkt dat het recht op AOW te maken heeft met het inkomen dat iemand verdient, of weet niet of dit zo is. Klaarblijkelijk is niet iedereen er van op de hoogte dat de AOW een volksverzekering is voor iedereen die in Nederland woont en niet afhankelijk is van het inkomen dat iemand verdient of heeft verdiend.

Dat men ook niet goed op de hoogte is over de relatie tussen AOW en pensioen blijkt uit de score van vraag 10, waar slechts een krappe meerderheid (56%) weet dat de hoogte van de AOW niet is gerelateerd aan de hoogte van het pensioen. Samenvattend over deze en de vorige vragen kan ik concluderen dat er op het gebied van informatieverschaffing over AOW dus nog een flinke winst is te behalen. Mensen moeten er beter van op de hoogte worden gebracht dat iedereen die in Nederland woont recht heeft op AOW, ongeacht het inkomen of pensioen.

Opvallender is misschien dat 63% van de proefpersonen denkt dat de hoogte van het pensioen ofwel compleet vaststaat ofwel afhankelijk is van de te ontvangen AOW. Bij de vraag of de hoogte van het pensioen afhankelijk is van bijverdiensten tijdens het pensioen, kon slechts 20% correct aangeven dat dit afhangt van de hoeveelheid bijverdiensten en van de manier dat deze verdiend worden. Men weet dus voor het overgrote deel niet dat het pensioenbedrag kan dalen als er tijdens het pensioen nog geld wordt verdiend.

3.1.5 Levensmomenten die het pensioen beïnvloeden

Ook op het gebied van pensioen beïnvloedende levensmomenten zijn er opvallende resultaten. Zo denkt 43% van de proefpersonen dat het krijgen van kinderen invloed heeft op het toekomstige pensioen, geheel ten onrechte. Verder weet ruim een derde (35%) niet wat waardeoverdracht is, terwijl de kans erg groot is dat hij of zij hier in het verleden of de toekomst mee te maken heeft gehad of gaat hebben. Bij waardeoverdracht neem je je huidige pensioenrechten mee als je wisselt van werkgever, iets wat niet alleen voor een beter overzicht

kan zorgen in de toekomst, maar ook invloed kan hebben op de hoogte van het pensioen dat je uiteindelijk ontvangt.

Tevens weet bijna de helft van de proefpersonen (45%) niet wat een AOW-gat inhoudt. Iemand die hier niet van op de hoogte is kan het overkomen dat hij stopt met werken op zijn 65^e en vanaf dat moment dus pensioen ontvangt, terwijl hij pas vanaf zijn 67^e AOW ontvangt. Hierdoor moet hij dus twee jaar (of een andere periode als hij een andere pensioenregeling heeft of de AOW-leeftijd inmiddels verder is bijgesteld) van alleen zijn pensioen leven. Als iemand hier geen rekening mee heeft gehouden kan hij ernstig in financiële problemen komen.

3.1.6 Het pensioen voor partner en kinderen

Als het gaat over het pensioen voor partners, kinderen en ex-partners is het bijzonder slecht gesteld met de kennis. Zo weet slechts een kwart (26%) dat zijn of haar (studerende of invalide) kinderen in het geval van overlijden pensioen zullen ontvangen tot zij 27 jaar zijn. Daarnaast denkt 49% ten onrechte dat iemand na een scheiding niet of alleen in speciale gevallen partnerpensioen ontvangt wanneer de ex-partner overlijdt. Ook over het te ontvangen pensioen bij pensionering van de ex-partner heerst grote onduidelijkheid en onwetendheid: slechts een derde (33%) weet dat iemand, tenzij anders afgesproken, recht heeft op de helft van het pensioen dat zijn ex-partner tijdens het huwelijk heeft opgebouwd.

3.1.7 Keuzemogelijkheden bij pensionering

Over de mogelijkheden van pensioenruil blijkt de kennis ook bijzonder laag. Van de 120 proefpersonen wisten slechts 12 (10%) dat het mogelijk is om het eigen pensioen te ruilen met dat van de partner, mits deze hier ook toestemming voor geeft. 32% van de proefpersonen dacht dat dit niet mogelijk was, terwijl de overige 58% aangaf niet te weten wat hierin de mogelijkheden waren. Dit is naar alle waarschijnlijkheid een punt waar de meeste mensen überhaupt niet over nagedacht hebben of over na zullen denken, dus ik schat de informatie-behoefte over dit onderwerp ondanks de opvallende score zeer laag. Verder weet maar een kwart van de proefpersonen (27%) dat het mogelijk is om het te ontvangen pensioen over een periode te laten variëren in hoogte.

3.1.8 Pensioen en crisis

Over de risico's die verbonden zijn aan opbouwen van een pensioen en de maatregelen die pensioenuitvoerders kunnen nemen zijn de score's relatief hoog in vergelijking met veel andere

onderwerpen. Zo weet 77% van de proefpersonen dat uitvoerders de pensioenuitkeringen kunnen verlagen en zijn de meesten (76%) er van op de hoogte dat het niet mogelijk is om het geld dat ze hebben afgedragen aan een pensioenfonds weg te halen. Dus hoewel uit het onderzoek van Wijzer in Geldzaken (2013) bleek dat 79% van de Nederlanders in 2011 volledig pensioenonbewust was, lijkt het met het bewustzijn van de risico's erg mee te vallen. 76% is echter geen perfecte score; het betekent dat nog steeds bijna een kwart van de werkende Nederlanders (voor zover de 120 proefpersonen daar een correcte vertegenwoordiging van zijn) niet op de hoogte is van (een aantal van) de risico's die verbonden zijn met pensioenopbouw.

3.2 Scenariotest

Bij de scenariovragen heb ik meerdere zaken onderzocht. Ten eerste heb ik uiteraard getest of beide versies van het onderzoeksmateriaal betrouwbaar zijn. Hierna heb ik gekeken bij welke vragen vaak afgeweken is van het kortste en meest efficiënte zoekpad, hoe lang de zoektijden waren en heb ik onderzocht wat er te zeggen is over de vindbaarheid en het begrip van informatie op de website en over het succes van de zoekacties naar deze informatie.

3.2.1 Betrouwbaarheid

Er zijn twee versies van de scenariotest, maar in beide gevallen pas ik bij het berekenen van de begripsscore een strikte beoordeling toe, wat inhoudt dat ik antwoorden alleen als juist beschouw als deze letterlijk zijn opgelezen van de website. Over de begripsscores voer ik een betrouwbaarheidstest uit. Hierbij laat de Cronbach's Alpha van versie 1 zien dat deze niet betrouwbaar is ($\alpha = 0.26$), wat betekent dat ik de resultaten van versie 1 als geheel niet mag gebruiken om algemene conclusies te trekken. Ik zal de vragen echter nog wel apart onderzoeken. Versie 2 laat een Cronbach's Alpha van $\alpha = 0.73$ zien, dus deze versie is wel betrouwbaar. Het is mogelijk de betrouwbaarheid van versie 2 nog te verhogen door vragen te verwijderen, maar gezien de geringe hoeveelheid vragen heb ik ervoor gekozen dit niet te doen.

3.2.2 Belevingswereld en verwachtingen over zoekmogelijkheden van gebruikers

Ik wil graag weten in hoeverre de verwachtingen die de gebruikers over de zoekmogelijkheden van de website hebben aansluiten op de website zoals deze er nu uitziet. Dit heb ik onderzocht door aan de hand van enkele van tevoren gedefinieerde scenariovragen te kijken waar mensen tijdens de zoekprocessen op klikken en dus hun verwachtingen over de inhoud van een pagina te vergelijken met de werkelijke inhoud van de pagina. Over dit onderwerp is tevens meer te weten

te komen door te onderzoeken hoe vaak de proefpersonen het zoekproces hebben gestaakt, maar aangezien ik hier in subparagraaf 3.2.6 nog uitgebreid op inga, bespreek ik dit nu verder niet.

De weg die iemand op de website aflegt bij het zoeken naar een antwoord noem ik een zoekpad en vanzelfsprekend zijn er vele manieren om tot een bepaald antwoord of tot een bepaalde pagina te komen. Gezien het aantal vragen en vooral het grote aantal verschillende afwijkingen en zoekpaden die de 120 proefpersonen gemaakt hebben (zie bijlage E voor een volledige uitwerking), zal ik me beperken tot de belangrijkste vijf punten waarbij de meeste of meest opvallende afwijkingen zijn gemaakt.

Ten eerste valt op dat er in beide versies van de scenariotest bijzonder veel afwijkingen waren wanneer gevraagd werd naar contactinformatie van de uitvoerder en naar algemene contactinformatie van de website. In het eerste geval wil een tweetal mensen de SVB bellen, wil een enkeling zelfs willekeurige pensioenfondsen afgaan, gaan veel mensen heen en weer langs de pagina's 'veelgestelde vragen', 'per uitvoerder' of 'home', terwijl het juiste antwoord gewoon op de startpagina staat, rechtsonder in beeld. Ook bij het zoeken naar de algemene contactinformatie van de Servicedesk zijn veel afwijkende zoekpaden: er wordt erg veel (achttien geregistreerde gevallen) onterecht gezocht in de lijst met pensioenuitvoerders. Tevens kwam een aantal mensen via een link terecht op de website Pensioen kijker.nl en wist daarna niet meer wat te doen.

Mensen kwamen wel op de pagina met veelgestelde vragen, maar lazen vervolgens alleen de vragen en keken over de juiste informatie en antwoorden heen of scrollden vervolgens schijnbaar doelloos op en neer. Dit beeld wordt versterkt door enkele opmerkingen zoals "dit is veel te veel tekst" en "ik snap hier niks van, ik heb geen overzicht". De pagina 'Veelgestelde vragen' is dus niet overzichtelijk genoeg.

Hiernaast valt op dat veel mensen het 'bruto pensioenbedrag per maand' niet konden vinden of er via een grote omweg van twee of drie andere pagina's komen (23 geregistreerde gevallen). Maar zodra hun naar het nettobedrag werd gevraagd en ze het brutobedrag ook bij 'schatting netto' vinden, gaven ze commentaar als "dat is niet logisch", "wat stom zeg" en "ja, maar dat staat bij netto, zo vindt toch niemand het".

Verder blijkt dat er veel afwijkende zoekpaden zijn bij vragen over het indicatieve pensioen. In het gros van deze gevallen bevond de proefpersoon zich wel op de juiste pagina en was het probleem juist dat hij of zij het verkeerde antwoord gaf. Terwijl werd gevraagd naar het totale pensioenbedrag, gaven in totaal acht proefpersonen het bedrag zonder het indicatief pensioen. En ook bij de vraag welk deel van het te ontvangen pensioen nog niet zeker is blijkt dat

een deel van de proefpersonen niet kan vinden dat dit het indicatief pensioen is en hierdoor op andere pagina's gaat zoeken.

Bij de vraag 'U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen. Welk bedrag heeft u daar tot nu toe opgebouwd? Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?' kwam duidelijk naar voren dat het voor veel mensen niet duidelijk is dat ze meer informatie over een begrip kunnen vinden als ze hierop klikken wanneer dit dik gedrukt is. Door op een dik gedrukt woord te klikken verschijnt er rechtsboven in beeld een uitleg met meer informatie, maar proefpersonen zagen überhaupt niet dat dit kon of klikten nog een paar keer op het begrip en zagen hierna pas het antwoord. Dit kwam ook bij andere begrippen voor, dus is het niet duidelijk genoeg dat er meer informatie over begrippen gegeven wordt door erop te klikken, of waar deze informatie staat.

Verder zijn er nog enkele algemene observaties of vaak terugkomende afwijkingen als we kijken naar alle vragen samen. Zo is er vaak op de knop 'Gegevens' geklikt als men eigenlijk de informatie onder 'Bij pensionering' wilde bereiken. Dit geeft aan dat de term 'gegevens' bij veel mensen de associatie opwekt van bedragen, terwijl bij Mijnpensioenoverzicht.nl onder 'gegevens' juist persoonlijke gegevens ingevuld moeten worden zoals de huwelijks staat. Als iemand op 'Gegevens' klikte en erachter kwam niet goed te zitten, kon hij terug door simpelweg op 'Bij pensionering' te klikken, maar vaak doorliep de proefpersoon het hele proces van gegevens invullen weer opnieuw, wat tijd kostte en voor frustratie zorgde. Het kopje 'Gegevens' moet dus aangepast worden.

In het geval van versie 2 blijkt dat ruim 10% van de proefpersonen vastloopt wanneer achtereenvolgend wordt gevraagd naar bedragen bij scheiding en bij overlijden. Zodra iemand op het gedeelte 'Bij overlijden' stond, waar ook een pagina 'Scheiding' is, bleef hij hier staan en ging niet terug naar 'Bij pensionering', naar het juiste kopje 'Scheiding' met andere informatie en bedragen. Er moet dus een duidelijker onderscheid gemaakt worden tussen de situaties bij pensionering en bij overlijden.

Ten slotte valt op dat veel mensen niet alle navigatiemogelijkheden zien. Er staan op de website een paar knoppen midden bovenin met daaronder tabjes, rechtsboven zijn in een andere stijl knoppen voor veelgestelde vragen en contactinformatie te vinden, en onderin staan ook de knoppen 'verder' en 'terug'. Het merendeel van de mensen gebruikte deze onderste knoppen niet en ook de knoppen rechtsboven voor contactinformatie en veelgestelde vragen werden soms over het hoofd gezien. De basisstructuur van de website en de navigatie zijn dus niet overzichtelijk genoeg en moeten verbeterd worden.

3.2.3 Zoektijden

De duur van een zoektijd geeft aan hoe lang iemand erover gedaan heeft om een antwoord te vinden en geeft dus een indicatie van de kwaliteit van de structuur van de website. Hoe korter de zoektijd, hoe beter de structuur van de website is. Maar uiteraard wil ik vooral weten op welke gebieden de website verbeterd kan worden, dus kijk ik naar de langere zoektijden per vraag om te zien welke informatie juist niet snel gevonden wordt. In tabel 4 en 5 staan de gemiddelde zoektijden per vraag van respectievelijk versie 1 en versie 2.

Tabel 4. Gemiddelde zoektijden per vraag bij versie 1

Nr	Vraag	Gemiddelde zoektijd (sec)
1a	Wat zou u doen om de gegevens van Stichting Pensioenfonds Brood en Banket te ontvangen?	61.45
1b	U mist een pensioenfonds, maar bent de naam vergeten. Wat doet u?	67.55
2a	Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 60e en 65e jaar?	22.13
2b	Is dat per jaar, per maand of iets anders?	7.68
2c	Van welke pensioenorganisatie of -organisaties krijgt u dat?	33.10
3a	Stel dat u op uw 69e volledig met pensioen wil gaan, wat gaat u in totaal ieder jaar ontvangen?	25.35
3b	Tot wanneer krijgt u dat bedrag?	17.05
4a	U wilt ook weten wat u per maand aan pensioenuitkering gaat ontvangen als u op uw 69e met pensioen gaat. Welk bedrag is dat bruto?	36.37
4b	Welk bedrag is dat netto?	5.72
4c	Is dit bedrag inclusief of exclusief AOW?	10.40
5a	U bouwt op dit moment pensioen op bij het Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's. Welk bedrag hebt u daar tot nu toe opgebouwd?	46.20
5b	Is dat per jaar, per maand of iets anders?	5.32
5c	Is dat bruto of netto?	2.20
5d	Hoe hoog is het te bereiken bedrag?	17.13

5e	Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?	39.82
6	Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?	26.15

Tabel 5. Gemiddelde zoektijden per vraag bij versie 2

Nr	Vraag	Gemiddelde zoektijd (sec)
1a	Wat zou u doen om de gegevens van Stichting Pensioenfonds Koffiebranders en Barista's te ontvangen?	54.83
1b	U mist een pensioenfonds, maar bent de naam vergeten. Wat doet u?	76.32
2a	Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 63e en 65e jaar?	29.77
2b	Is dat per jaar, per maand of iets anders?	10.03
2c	Van welke pensioenorganisatie of -organisaties krijgt u dat?	33.95
3a	Stel dat u op uw 67e volledig met pensioen wil gaan, wat ga je ieder jaar in totaal ontvangen?	27.52
3b	Tot wanneer krijgt u dat bedrag?	11.30
3c	Welk deel daarvan is nog niet zeker?	32.02
4a	U wilt ook weten wat u per maand aan pensioenuitkering gaat ontvangen als u op uw 67e met pensioen gaat. Welk bedrag is dat bruto?	48.82
4b	Welk bedrag is dat netto?	9.62
4c	Is dat bedrag in- of exclusief AOW?	12.75
5a	Op bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen. Welk bedrag heeft u tot nu toe opgebouwd daar?	43.00
5b	Is dat per jaar, maand of iets anders?	12.25
5c	Is dat bruto of netto?	5.35
5d	Hoe hoog is het te bereiken bedrag?	8.62
5e	Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?	46.92
6	Welk bedrag ontvangt u partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?	58.77
7a	Bij uw scheiding heeft u afgesproken dat uw partner een deel van uw pensioenuitkering gaat ontvangen. Wat gaat uw ex ontvangen vanaf het moment dat u met pensioen gaat?	53.83

7b	Waarom staat er een nul bij het bedrag dat uw ex gaat ontvangen van het Pensioenfonds voor Warenhuizen?	45.42
8	Van welke pensioenorganisatie ontvangen uw kinderen niets meer na hun 15e?	65.75

Voordat ik de zoektijden ga analyseren en vergelijken is het belangrijk me te realiseren dat een zoektijd ook gemeten kan hebben hoe lang het duurde voordat iemand het zoekproces opgaf, in plaats van hoe lang het duurde voordat iemand een antwoord gaf. Korte zoektijden betekenen dus niet altijd goede vindbaarheid, ze kunnen ook betekenen dat het zoekproces juist erg snel is gestaakt. Staking van zoekprocessen komt echter verderop (in 3.2.6) nog aan bod, dus met die resultaten ter hand is makkelijk te controleren hoe de verhouding tussen vinden en opgeven is.

Als ik kijk naar versie 1 kan ik concluderen dat het zoeken naar algemene contactinformatie en contactinformatie van pensioenfondsen het langste duurt, met gemiddelde zoektijden van respectievelijk 67.55 en 61.45 seconden. Ook het zoeken naar het tot nu toe opgebouwde bedrag bij het Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's duurde opvallend lang met gemiddeld 46.20 seconden. Ook bij versie 2 blijkt dat het zoeken naar contactinformatie over het algemeen lang duurt met een gemiddelde zoektijd van 54.83 seconden voor contactinformatie van een uitvoerder en 76.32 seconden voor algemene contactinformatie. Verder blijkt dat het voor mensen lastig is om snel het bruto pensioenbedrag per maand te vinden (48.82 seconden) en valt op dat de vragen die gaan over pensioen bij scheiding en overlijden (vragen 6 t/m 8) zelfs voor gemiddelde zoektijden van bijna een minuut hebben gezorgd. Na het analyseren van de gemiddelde zoektijden van alle vragen blijkt dat het zoekproces bij versie 1 bij 50% van de vragen langer dan 30 seconden duurde en dat dit bij versie 2 bij 55% van de vragen het geval was.

3.2.4 Vindbaarheid en begrijpelijkheid

In hun artikel beschrijven Lentz en Pander Maat (2013) beschrijven hun bevindingen op het gebied van de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in pensioenoverzichten. Uit de resultaten blijkt dat de korte en bondige versie van het Uniform Pensioenoverzicht op beide gebieden beter scoort dan de uitgebreide versie. Om te testen of dit ook het geval is bij de website Mijnpensioenoverzicht.nl vergelijk ik beide versies van de scenariotest op vindscore, begripsscore en successcore.

De vindscore geeft aan welk deel van de proefpersonen een antwoord heeft gegeven, ongeacht of het goed was of niet. Wanneer iemand geen antwoord heeft gegeven was dit doorgaans omdat hij het zoekproces had opgegeven of omdat hij langer dan twee minuten bezig was met het zoeken naar een antwoord en daarom door de onderzoeker gestopt is. Er is nog wel een kanttekening te plaatsen bij deze vindscore: hij laat niet zien of de informatie niet gevonden wordt omdat deze slecht te vinden is of omdat de vraag onduidelijk wordt gevonden en daardoor mogelijk naar andere informatie gezocht wordt dan waar wij als onderzoekers op doelden. Helaas is dit per geval niet volledig te controleren, maar de begripsscore geeft hier wel uitsluitsel over.

Bij het berekenen van de begripsscore heb ik een strikte beoordeling van antwoorden aangehouden, wat inhoudt dat ik alleen antwoorden die letterlijk van de website zijn opgelezen als goed beoordeel. Antwoorden in eigen woorden of uit het hoofd beoordeel ik dus als fout, ook al komen ze in essentie op hetzelfde neer als het letterlijke antwoord dat op de website staat. Dit doe ik omdat er bij het invullen van de dataset helaas geen onderscheid is gemaakt tussen een juist antwoord van de website dat in eigen woorden verteld is en een juist antwoord dat iemand uit het hoofd heeft verteld zonder de website gebruikt te hebben. Ik weet dus niet zeker of deze antwoorden op de website gevonden zijn en concludeer daarom dat de website in die gevallen dus niet voldoende heeft gewerkt ten aanzien van het verschaffen van informatie, aangezien iemand dan zijn antwoord niet op de juiste plaats of zelfs helemaal niet gevonden heeft.

Het is wel mogelijk te onderzoeken welk deel van de proefpersonen het juiste antwoord letterlijk heeft opgelezen van de juiste plaats op de website. Dit doe ik met de zogeheten successcore. De successcore wordt berekend door de vindscore te vermenigvuldigen met de begripsscore en geeft dus weer hoeveel procent van de proefpersonen de website op de juiste manier gebruikt heeft.

Ik wil graag weten welke specifieke zoekvragen slecht beantwoord zijn. Daarom heb ik voor alle vragen van beide versies de vindcores, begripcores en successcores berekend, zoals te zien is in de tabellen 6 en 7.

Tabel 6. Vindscores, begripcores en successcores per vraag bij versie 1

Nr	Vraag	Vind	Begrip	Succes
1a	Wat zou u doen om de gegevens van Stichting Pensioenfonds Brood en Banket te ontvangen?	.72	.37	.27
1b	U mist een pensioenfonds, maar bent de naam vergeten. Wat doet u?	.48	.20	.10

2a	Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 60e en 65e jaar?	.93	.92	.86
2b	Is dat per jaar, per maand of iets anders?	1.00	.97	.97
2c	Van welke pensioenorganisatie of -organisaties krijgt u dat?	.92	.85	.78
3a	Stel dat u op uw 69e volledig met pensioen wil gaan, wat gaat u in totaal ieder jaar ontvangen?	.90	.60	.54
3b	Tot wanneer krijgt u dat bedrag?	.93	.70	.65
4a	U wilt ook weten wat u per maand aan pensioenuitkering gaat ontvangen als u op uw 69e met pensioen gaat. Welk bedrag is dat bruto?	.87	.78	.68
4b	Welk bedrag is dat netto?	.98	.98	.96
4c	Is dit bedrag inclusief of exclusief AOW?	.97	.88	.95
5a	U bouwt op dit moment pensioen op bij het Pensioenfonds voor Koffiebranders en Barista's. Welk bedrag hebt u daar tot nu toe opgebouwd?	.78	.72	.56
5b	Is dat per jaar, per maand of iets anders?	.98	.95	.93
5c	Is dat bruto of netto?	.98	.98	.96
5d	Hoe hoog is het te bereiken bedrag?	.93	.90	.83
5e	Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?	.77	.46	.35
6	Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?	.97	.95	.92

Tabel 7. Vindscores, begripsscores en successcores per vraag bij versie 2

Nr	Vraag	Vind	Begrip	Succes
1a	Wat zou u doen om de gegevens van Stichting Pensioenfonds Koffiebranders en Barista's te ontvangen?	.80	.40	.32
1b	U mist een pensioenfonds, maar bent de naam vergeten. Wat doet u?	.43	.23	.10
2a	Welk pensioenbedrag gaat u ontvangen tussen uw 63e en 65e jaar?	.95	.87	.83
2b	Is dat per jaar, per maand of iets anders?	.98	.95	.93
2c	Van welke pensioenorganisatie of -organisaties krijgt u dat?	.90	.80	.72
3a	Stel dat u op uw 67e volledig met pensioen wil gaan, wat ga je ieder jaar in totaal ontvangen?	.92	.65	.60

3b	Tot wanneer krijgt u dat bedrag?	.93	.68	.63
3c	Welk deel daarvan is nog niet zeker?	.77	.48	.37
4a	U wilt ook weten wat u per maand aan pensioenuitkering gaat ontvangen als u op uw 67e met pensioen gaat. Welk bedrag is dat bruto?	.75	.63	.47
4b	Welk bedrag is dat netto?	.93	.90	.84
4c	Is dat bedrag in- of exclusief AOW?	.93	.90	.84
5a	U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen. Welk bedrag heeft u daar tot nu toe opgebouwd?	.77	.70	.53
5b	Is dat per jaar, maand of iets anders?	.93	.88	.82
5c	Is dat bruto of netto?	.98	.97	.95
5d	Hoe hoog is het te bereiken bedrag?	.95	.95	.90
5e	Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?	.70	.37	.26
6	Welk bedrag ontvangt u partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?	.70	.23	.16
7a	Bij uw scheiding heeft u afgesproken dat uw partner een deel van uw pensioenuitkering gaat ontvangen. Wat gaat uw ex ontvangen vanaf het moment dat u met pensioen gaat?	.75	.47	.35
7b	Waarom staat er een nul bij het bedrag dat uw ex gaat ontvangen van het Pensioenfonds voor Woningen?	.77	.55	.42
8	Van welke pensioenorganisatie ontvangen uw kinderen niets meer na hun 15e?	.72	.62	.45

Als ik kijk naar de vindcores valt op dat bij het merendeel van de vragen van versie 2 meer dan 70% van de proefpersonen een antwoord heeft gegeven en dat er bij de helft (50%) van de vragen zelfs in 90% of meer van de gevallen een antwoord is gegeven. Bij versie 1 zijn de gemiddelde vindcores tevens hoog te noemen, met scores van .90 of hoger in 69% van de gevallen. Op het algemene beeld is dus niet erg veel aan te merken, maar één vraag valt bij beide versies wel op: 'U mist een pensioenfonds, maar bent de naam vergeten. Wat doet u?'. Hierbij was het de bedoeling dat de proefpersoon contactinformatie van de website - ofwel van de Servicedesk - vond, die niet bij het kopje 'contact' maar tussen de veelgestelde vragen te vinden was. Bij deze vraag gaf een krappe meerderheid (52% bij versie 1 en 57% bij versie 2) een antwoord, waarbij ook nog eens 75% van de gegeven antwoorden fout was, wat een successcore van slechts 10%

oplevert. Dit betekent dus dat slechts 10% van de proefpersonen uit de website kan halen wat hij moet doen als hij een pensioenfonds vergeten is.

Verder is een opvallend resultaat dat gemiddeld nog geen derde (26% bij versie 1, 35% bij versie 2) weet wat hij of zij moet doen om het 'te bereiken pensioen' te ontvangen. Dit is 53% van de vindscore, wat betekent dat 47% een fout antwoord heeft gegeven en dus niet heeft kunnen vinden en heeft kunnen verwoorden dat hij tot de pensioenleeftijd moet blijven werken bij de huidige werkgever en tegelijk premie moet blijven opbouwen bij de huidige uitvoerder. Waar er verder gevraagd werd naar het bedrag dat de partner ontvangt bij overlijden, blijkt uit de successcore van slechts 16% dat de juiste informatie niet goed te vinden is. 70% van de proefpersonen heeft wel een antwoord gegeven, maar van deze antwoorden is 77% niet juist.

3.2.5 Behoeftte aan algemene zoekfunctie

Slechts enkele proefpersonen lieten expliciet weten behoefte te hebben aan een zoekfunctie of zoekbalk. Zo waren er commentaren als "waarom is er geen zoekbalk?", "tsja, ik wil een zoekbalk maar die is er niet" en "ik mis een zoekscherm". Echter, omdat maar een deel van de proefpersonen dit aangaf (slechts een paar procent gaf vergelijkbaar commentaar) is er te weinig draagvlak om te concluderen dat er vraag is naar een zoekfunctie. Het is goed mogelijk dat er meer proefpersonen zijn geweest die wel behoefte hadden aan een zoekfunctie op de website, maar dit hebben ze niet expliciet gemeld of deze melding is niet door de betreffende onderzoeker genoteerd, waardoor ik er geen weet van heb. Wel zijn er enkele notities dat een proefpersoon lang (soms bijna een minuut) naar een pagina aan het staren was zonder ergens op te klikken en het daarna soms ook opgaf, alsof hij niet wist waar hij iets kon vinden. Dit geeft geen uitsluitel of definitieve bevestiging, maar ik durf aan de hand van deze notities in combinatie met de literatuurbevindingen van English et al. (2002) wel te stellen dat een centrale zoekfunctie in elk geval in een aantal van deze gevallen uitkomst had kunnen bieden.

Als we kijken naar de vindcores (zie tabellen 6 en 7) kan dit nog wel iets opleveren, maar volledig valide zullen conclusies hierover niet zijn omdat ze deels op aannames berusten. De vindscore geeft aan welk deel van de proefpersonen een antwoord heeft gegeven, dus hieruit is te concluderen dat het deel dat geen antwoord heeft gegeven, het heeft opgegeven of na twee minuten gestopt is door de onderzoeker. Dit is een indicatie dat iemand gebrek had aan het juiste gereedschap om het zoekproces tot een goed einde te brengen, maar of een zoekfunctie het gereedschap is waar iemand behoefte aan had is niet met zekerheid te zeggen. Ik kan dus geen

goed onderbouwde conclusie trekken over de behoefte aan een algemene zoekfunctie omdat deze dan deels gebaseerd zal zijn op aannames en op een te klein aantal reacties.

3.2.6 Staking van zoekproces

Aan de hand van de vindcores is ook te analyseren hoe vaak proefpersonen het zoekproces hebben gestaakt. De vindcore geeft aan welk deel van de proefpersonen een antwoord heeft gegeven, dus hieruit is te concluderen dat het deel dat geen antwoord heeft gegeven, het heeft opgegeven of na twee minuten gestopt is door de onderzoeker. Uit de resultaten (zie tabellen 6 en 7) blijkt dat de proefpersonen het in het overgrote deel van de vragen niet hebben opgegeven (bij versie 1 gaf men het gemiddeld bij 11% van de vragen op, bij versie 2 is dit 17%).

Maar zodra ik de individuele vragen onderzoek is er een aantal vragen dat eruit springt vanwege hun duidelijk lagere vindcore. Bij versie 1 is te zien dat bij vraag 1b (*U mist een pensioenfonds, maar bent de naam vergeten. Wat doet u?*) slechts 48% van de proefpersonen een antwoord heeft gegeven. 52% heeft het zoekproces dus gestaakt. En bij versie 2, die dezelfde vraag 1b had, staakte zelfs 57% het zoekproces. Het is dus een veilige conclusie om te stellen dat de veelgestelde vragen (waar het antwoord op de vraag te vinden was) niet overzichtelijk zijn en dat de algemene contactinformatie niet goed te vinden is, ofwel niet op de juiste plaats staat.

Verder is uit de resultaten van versie 2 op te maken dat bij vraag 5e bijna een derde (30%) het opgeeft als hun wordt gevraagd wat ze moeten doen om een bepaald pensioenbedrag te bereiken. Deze informatie is enkel te vinden door op de dik gedrukte woorden "te bereiken pensioen" in de lopende tekst te klikken, waarna aan de rechterkant van de pagina informatie over het betreffende onderwerp verschijnt. Mijn conclusie is dat de mensen die het zoeken naar deze informatie hebben opgegeven ofwel de informatie ergens anders verwachtten, ofwel niet hebben begrepen dat ze op de dik gedrukte woorden konden drukken voor meer uitleg, of dit wel hebben gedaan maar de uitleg niet hebben gezien.

Ook bij vraag 6 (*Welk bedrag ontvangt uw partner als u overlijdt voordat u bent gepensioneerd?*) geeft 30% het zoekproces op, ondanks het feit dat het antwoord op deze vraag op een schijnbaar logische plaats te vinden is, direct onder het kopje "Bij overlijden". Dit bevestigt de conclusie van subparagraaf 3.2.2 dat zelfs de basisstructuur van de website, de kopjes en paar belangrijkste pagina's niet overzichtelijk genoeg zijn.

4. Conclusie

Als ik alle resultaten samenneem heb ik een ruime hoeveelheid informatie om onderbouwde antwoorden op mijn deelvragen en onderzoeksvraag te formuleren. Uit de literatuur van Hoeken et al. (2011) bleek al dat het belangrijk is om een website zo simpel en kort mogelijk te houden, met korte teksten en relevante informatie zodat mensen weinig moeite hoeven te doen, en deze bevindingen zijn ook zeker teruggekomen uit de resultaten van mijn onderzoek. Verder beschrijven zowel Kok (2006) als Lentz en Pander Maat (2013) dat een simpele tekst efficiënter en effectiever is in het leiden naar gezochte informatie dan mindere simpele tekst. Uit enkele individuele vragen van de scenariotest, zoals vraag 1b, blijkt wel dat meer mensen het zoekproces hebben gestaakt bij de versie met meer informatie, maar deze verschillen zijn niet significant en hier mag dus geen waarde aan toegekend worden. Helaas zijn de conclusies van Kok en Lentz en Pander Maat aan de hand van mijn onderzoek dus niet te bevestigen, noch te ontkrachten, maar ze kunnen desalniettemin gebruikt worden bij het formuleren van aanbevelingen over de structuur van de website Mijnpensioenoverzicht.nl.

4.1 Conclusies bij deelvragen

Zo heb ik de volgende opvallende resultaten gevonden: 43% van de proefpersonen denkt geheel ten onrechte dat het krijgen van kinderen invloed heeft op het toekomstige pensioen en ook over het te ontvangen pensioen bij pensionering van de ex-partner heerst grote onduidelijkheid en onwetendheid: slechts een derde weet dat hij normaal gesproken recht heeft op de helft van het pensioen dat zijn ex-partner tijdens het huwelijk heeft opgebouwd. Deze resultaten komen grotendeels overeen met de informatiebehoefte die TNS NIPO met haar rapport (2012) aan het licht wist te brengen, namelijk dat 26% (deelnemers) tot 32% (gepensioneerden) geïnteresseerd is in de pensioengevolgen van veranderingen in zijn leven. Hiernaast bleek dat maar een kwart van de proefpersonen weet dat het mogelijk is om het te ontvangen pensioen over een periode te laten variëren in hoogte.

Ook bleek dat men onvoldoende op de hoogte is van de relatie tussen AOW en pensioen: slechts 56% weet dat de hoogte van de AOW niet is gerelateerd aan de hoogte van het pensioen. Mensen moeten er beter van op de hoogte worden gebracht dat iedereen die in Nederland woont recht heeft op AOW, ongeacht het inkomen of pensioen. Ook denkt 63% van de proefpersonen dat de hoogte van het pensioen ofwel compleet vaststaat ofwel afhankelijk is van de te ontvangen AOW en weet dus niet dat het pensioenbedrag kan dalen als er tijdens het pensioen nog geld wordt verdiend. Tevens weet bijna de helft van de proefpersonen niet wat een AOW-gat inhoudt,

met als mogelijk gevolg een onverwacht lager inkomen gedurende de periode tussen het moment dat hij stopt met werken en het moment dat hij pensioen gaat ontvangen. Dit laat tevens sterke overeenkomsten zien met het rapport van TNS NIPO (2012), waaruit bleek dat 38% (deelnemers) tot 55% (gepensioneerden) meer wil weten over de risico's en gevolgen van pensioenopbouw.

Hiernaast is er uit de resultaten van de scenariotest gekomen dat er over het algemeen verbetering mogelijk is bij het succesvol vinden van gezochte informatie. Het meest opvallende hierbij was dat slechts 10% van de proefpersonen uit de website kan halen wat hij moet doen als hij een pensioenfonds vergeten is, dat gemiddeld nog geen derde weet wat hij of zij moet doen om het 'te bereiken pensioen' te ontvangen en dat slechts 16% de juiste bedragen bij overlijden kan vinden. Deze drie problemen vallen onder drie van de vijf modi om informatie te zoeken die Morville en Rosenfeld (2007) en Spencer (2006) beschrijven. En hoewel elke modus afwijkende zoekbehoeftes en bijbehorende adviezen voor de beste zoekresultaten heeft, gelden de meest voorkomende adviezen ook als we kijken naar de uitkomst van de scenariotest: de mogelijkheid bieden tot bladeren door de navigatie, het aanbieden van links naar gerelateerde informatie en het aanbieden van een algemene zoekfunctie.

Er waren verder slechts enkele proefpersonen die expliciet aangeven behoefte te hebben aan een algemene zoekfunctie, maar dit is voor mij in combinatie met de lange zoektijden en de conclusies uit de onderzoeken van English et al. (2002), Morville en Rosenfeld (2007) en Spencer (2006) voldoende om te concluderen dat Mijnpensioenoverzicht.nl baat heeft bij een zoekfunctie en bij een interface die snelle navigatie door de hele website makkelijker maakt, zoals een inhoudsopgave of sitemap. Dus om de eerste deelvraag ('In hoeverre is de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl afgestemd op de zoekbehoefte van de gebruikers?') te beantwoorden: de structuur is, zeker in het geval van informatieverschaffing over pensioen bij overlijden en scheiding, onvoldoende afgestemd op de zoekbehoefte van de gebruikers.

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag ('Is het mogelijk de duur van bepaalde zoekprocessen te verkorten?') heb ik specifiek naar de zoektijden en zoekpaden gekeken. Hierbij bleek dat ruim de helft van de proefpersonen het zoekproces opgaf bij zoeken naar contactinformatie en dat deze zoekvragen tevens de langste gemiddelde zoektijden hadden (tussen de 55 en 76 seconden). Verder blijkt dat het voor mensen lastig is om snel het bruto pensioenbedrag per maand te vinden en zijn de pagina's over pensioen bij scheiding en overlijden te onduidelijk. Bij het zoeken naar antwoorden over pensioen bij scheiding en overlijden worden veel foutieve antwoorden gegeven en blijkt dat mensen niet doorhebben dat ze op een verkeerde pagina zitten. De structuur helpt de gebruiker dus onvoldoende om in stappen verder te komen

als deze niet precies weet waar hij naar zoekt. Met de juiste aanpassingen in de aanduiding van de pagina's over het pensioen bij scheiding en overlijden kan de duur van deze zoekprocessen dus verminderd worden. Ook het feit dat sommige informatie slechts na enkele seconden wordt gevonden, terwijl de gemiddelde zoektijden bij ruim de helft van de vragen langer dan 30 seconden is, geeft aan dat er ruimte is om deze zoekprocessen te verkorten.

4.2 Algemene conclusie

Mijn conclusie over de hoofdvraag ('Hoe effectief is de structuur van de website Mijnpensioenoverzicht.nl voor het vinden van gezochte informatie?') is dat de structuur van de website Mijnpensioenoverzicht.nl onvoldoende effectief is voor het vinden van gezochte informatie. De meeste informatie wordt goed (voor 80-95%) gevonden, maar de mogelijkheden voor het vinden van informatie over contactgegevens, bij scheiding en bij overlijden zijn ruim onvoldoende (10-35% effectiviteit). De websitenavigatie is onduidelijk en zorgt voor veel onnodig lange zoekprocessen waarbij mensen op verkeerde pagina's terecht komen of verkeerde conclusies trekken. Dit betekent dat de website Mijnpensioenoverzicht.nl op een onvoldoende aantal vlakken positief bijdraagt aan het pensioenbewustzijn in Nederland. Er zullen enkele zaken moeten veranderen om ervoor te zorgen dat alle informatie op Mijnpensioenoverzicht.nl makkelijk correct gevonden en begrepen wordt. Met dit onderzoek heb ik aangetoond op welke vlakken, voornamelijk op het gebied van structuur, winst behaald kan worden en hoe voor een betere versie van Mijnpensioenoverzicht.nl gezorgd kan worden.

4.3 Aanbevelingen

Uit deze conclusies volgt een aantal aanbevelingen voor verbetering van de website Mijnpensioenoverzicht.nl. Ten eerste beveel ik aan om de navigatie van de website op één centrale locatie te plaatsen, in plaats van over drie locaties te verdelen. De huidige verdeling is voor te veel mensen niet overzichtelijk genoeg. Om het overzicht nog verder te verbeteren kan een inhoudsopgave of sitemap toegevoegd worden, zodat in één blik te zien is welke informatie waar te vinden is. Het toevoegen van een algemene zoekfunctie in de vorm van een zoekbalk op een vaste plaats kan tevens zorgen voor een afname in zoektijd en een toename in vindbaarheid en begrip. Ook de pagina Veelgestelde vragen zou baat hebben bij een specifieke zoekfunctie, een inhoudsopgave van onderdelen bovenaan de pagina en bij nummering van de onderdelen en vragen om het zoekproces te versnellen en te vergemakkelijken. Tenslotte lijkt het me verstandig de kopjes te hernoemen zodat ze beter de inhoud weergeven. "Schatting netto" kan bijvoorbeeld

veranderd worden in "Bedragen per maand" en "Gegevens" kan hernoemd worden tot "Invullen persoonsgegevens" om ervoor te zorgen dat gebruikers minder vaak op de verkeerde pagina's terecht komen. Met deze conclusies en aanbevelingen hoop ik bruikbare informatie te hebben verschaft over de zoekeffectiviteit van de structuur van Mijnpensioenoverzicht.nl, zodat deze verbeterd kan worden kan bijdragen aan een beter pensioenbewustzijn in Nederland.

5. Discussie

Over het algemeen ben ik tevreden over het verloop van mijn onderzoek. Het plannen van de afnames bij de proefpersonen was een uitdaging, maar uiteindelijk is het ons (dat wil zeggen, mijzelf en de andere studenten die pensioencommunicatie onderzochten) gelukt om een goed verspreide en bijna volledige betrouwbare dataset te vergaren. Ik vond het soms wel lastig om keuzes te maken bij het verwerken van de resultaten. Zeker bij de aantekeningen van de scenariovragen is er zoveel waardevolle informatie dat het simpelweg niet mogelijk is om deze allemaal te analyseren. Maar ik denk wel dat ik uiteindelijk goede keuzes heb gemaakt en conclusies heb kunnen trekken die zowel bruikbaar als valide zijn. Het is jammer dat versie 1 van de scenariotest als geheel niet betrouwbaar was, maar door naar de individuele vragen te kijken ben ik toch nog veel details te weten gekomen.

Verder is het lastig vast te stellen in hoeverre de aantekeningen bij de scenariovragen een betrouwbare afspiegeling zijn van de werkelijke opmerkingen en acties van de proefpersonen, aangezien de data in totaal door zes verschillende mensen is verzameld en niet iedereen dezelfde mate en manier van noteren had. Hiernaast was het nog mogelijk geweest om de zoektijden en successcores per vraag samen te analyseren om zo te weten te komen of een korte zoektijd betekent dat een onderwerp snel vindbaar is of dat het het zoekproces snel is gestaakt. Gezien de tijd die ik voor dit onderzoek had ben ik hier helaas niet meer aan toegekomen, maar dit is wellicht een interessant punt voor vervolgonderzoek.

Literatuurlijst

- English, J., Hearst, M., Sinha, R., Swearington, K., & Yee, P. (2002). *Examining the Usability of Web Site Search*. Berkeley: University of California. Ontleent aan <http://flamenco.berkeley.edu/papers/epicurious-study.pdf>
- Ferro Explore (2012). *Mijnpensioenoverzicht.nl. Definitief rapport naar aanleiding van een kwalitatief onderzoek*. Amsterdam, Nederland: Auteur.

- Hoeken, H., Hornikx, J., Jongenelen, M., Kruikemeier, S., Van der Goot, M., & Van Geest, T. (2011, maart). De rol van begrijpelijke taal in een digitale context: Ontwikkelingen op de domeinen Leven Lang Leren, complexe financiële producten, bestuur en politiek, en gezondheid. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33, 266-286.
- Kok, H. S. (2006, maart). *De primaire link op gemeentelijke websites; over efficiëntie, effectiviteit en gebruiksvriendelijkheid*. Utrecht, Nederland: Universiteit Utrecht.
- Laja, P. (2013, mei). *Getting The Website Information Architecture Right: How to Structure Your Site for Optimal User Experiences*. Ontleent aan <http://conversionxl.com/website-information-architecture-optimal-user-experience/>
- Lentz, L., & Pander Maat, H. (2013, november). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar Occasional Paper. Ontleent aan <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=132199>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012, juni). *Pensioen in duidelijke taal*. Den Haag, Nederland: Auteur. Ontleent aan <http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2012/pensioen-in-duidelijke-taal.ashx>
- Morville, P., & Rosenfeld, L. (2007). *Information Architecture for the World Wide Web* (3e ed.). Sebastopol, CA: O'Reilly Media.
- Spencer, D. (2006, maart). *Four Modes of Seeking Information and How to Design for Them*. Ontleent aan <http://boxesandarrows.com/four-modes-of-seeking-information-and-how-to-design-for-them/>
- TNS NIPO (2012, juni). *Rapport Pensioencommunicatie: behoeften en barrières*. Amsterdam.
- Wijzer in Geldzaken (2013, juli). *Wijzer in Geldzaken Pensioenmonitor: Een onderzoek onder de Nederlandse beroepsbevolking naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening*. Infomart GFK.

Bijlagen

Bijlage A. Korte analyse Mijnpensioenoverzicht.nl

De doelgroep van de website Mijnpensioenoverzicht.nl is bestaat uit pensioendeelnemers en gepensioneerden en het doel is om hen te informeren over hun pensioensituatie. Gebruikers kunnen door middel van enkele grafieken en tabellen zien wat het pensioen is dat ze opbouwen en hoe ver ze nu zijn, zowel totaal als per werkgever of pensioenfonds. Er wordt tevens aangegeven hoeveel pensioen en AOW iemand ontvangt vanaf een bepaalde leeftijd, zoals 60, 61, 63, 65 en 67 jaar. Ook is te zien wat het effect is op het te ontvangen pensioen bij scheiding en hoeveel nabstaanden nog ontvangen na overlijden van de pensioengerechtigde.

Alle bedragen zijn aangegeven in bruto per jaar, maar er is ook een tabblad dat een netto schatting van de totaalbedragen toont. Daarnaast wordt wel aangegeven dat het te ontvangen pensioenbedrag indicatief is, maar dit staat niet bijzonder duidelijk in beeld: in een vakje aan de zijkant van de pagina, net als toelichting bij een dikgedrukt begrip wanneer je er op klikt. In een vergelijkbaar zijvak wordt ook aangegeven dat inflatie effect kan hebben op het te ontvangen bedrag, maar zodra je hier mee over wilt weten wordt je doorgestuurd naar pensioen kijker.nl. Ook is er geen uitleg over hoe je je pensioen kunt verhogen, iets waarvan ik me kan voorstellen dat er wel vraag naar is, ook al is dit een zaak waarover de website alleen algemeen over kan informeren.

Wat betreft zoekmogelijkheden laat de website nog veel te wensen over. Zo is er geen inhoudsopgave of sitemap waarin makkelijk te zien is welke onderwerpen allemaal op de website aan bod komen. Ook is er geen begrippenlijst, iets wat gezien de hoeveelheid vakjargon en specifieke pensioentermen voor velen misschien geen ongewenste bijkomstigheid is. Via de websitenavigatie bovenin is echter wel een pagina met antwoorden op veelgestelde vragen te vinden, onder andere over de website, privacy-gerelateerde zaken rondom de website, AOW en het pensioen. Het probleem hierbij is echter dat deze pagina weinig overzichtelijk is, de vragen geen nummering hebben en een inhoudsopgave ontbreekt. De website Mijnpensioenoverzicht voldoet in de basis aan zijn doel, maar er is dus nog een hoop te verbeteren. Zoekmogelijkheden zijn eigenlijk geheel afwezig en de enkele hulpmiddelen die wel zijn om gebruikers extra te informeren, missen structuur en aanwijzing. Het cognitieve doel van de site is zorgen voor meer kennis, bewustwording en actie ten opzichte van de pensioensituatie bij pensioendeelnemers en gepensioneerden.

Bijlage B. Vragen pensioenkenntest

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

1. Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?
 - a. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen
 - b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen
 - c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds
 - d. Ik weet het niet

2. Anneke heeft in de pensioenregeling van het bedrijf waar ze werkt een zogenoemde **uitkeringsovereenkomst**. Hiernaast bestaat ook een zogenoemde **premieovereenkomst**. Wat is het verschil tussen deze twee?
 - a. Bij een premieovereenkomst wordt het aanvullende pensioen opgebouwd, bij een uitkeringsovereenkomst wordt een aanvullende uitkering bij werkloosheid opgebouwd
 - b. Bij een premieovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van de ingelegde premie, bij een uitkeringsovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van het gemiddelde uitgekeerde salaris
 - c. Bij een uitkeringsovereenkomst staat de pensioenuitkering waarnaar wordt gestreefd vast, bij een premieovereenkomst staat de hoogte van de in te leggen premie vast
 - d. Ik weet het niet

3. Theo bouwt bij het bedrijf waar hij werkt pensioen op volgens het **middelloodsysteem**. Wat houdt dat in?
 - a. Het pensioen wordt gebaseerd op het gemiddelde loon dat hij in zijn loopbaan heeft verdiend
 - b. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat hij in het midden van zijn loopbaan heeft verdiend
 - c. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat de gemiddelde werknemer in dezelfde functie verdient
 - d. Ik weet het niet

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

5. Welke factoren zijn van invloed op de hoogte van uw pensioen?
 - a. Het salaris dat u per uur verdient, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - b. Het aantal uren dat u per week werkt, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - c. Het aantal uren dat u per week werkt, het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - d. Ik weet het niet

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

B Wie heeft recht op AOW en pensioen?

7. Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?
 - a. Michel krijgt geen AOW
 - b. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewerkt
 - c. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond
 - d. Ik weet het niet
8. Hanna wint op haar 64e de jackpot in de Staatsloterij, waardoor ze ineens multimiljonair is. Heeft zij nog steeds recht op AOW wanneer zij de wettelijke AOW-leeftijd bereikt?
 - a. Nee, haar eigen vermogen is te hoog geworden om nog AOW te ontvangen
 - b. Ja, de AOW is een volksverzekering: iedereen die in Nederland woont of werkt bouwt AOW op
 - c. Ja, de AOW betreft een vast percentage van het eigen vermogen: Hanna krijgt nu zelfs meer AOW
 - d. Ik weet het niet

C De hoogte van pensioen en AOW

9. Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?
 - a. Ja, want deze inkomsten worden verrekend met de AOW die u ontvangt
 - b. Misschien, want is afhankelijk van hoeveel geld u bijverdient en op welke manier u dit geld verdient
 - c. Nee, want het pensioen heeft u al tijdens uw loopbaan opgebouwd en staat daarom vast
 - d. Ik weet het niet
10. Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?
 - a. Nee, de hoogte van de AOW is niet gerelateerd aan de hoogte van het pensioen
 - b. Nee, de AOW betreft een vast percentage van het pensioen: iemand met een hoog pensioen krijgt meer AOW dan iemand met een laag pensioen
 - c. Ja, wie een pensioen heeft van boven de 100.000 euro per jaar wordt met ingang van 2014 gekort op de AOW
 - d. Ik weet het niet

D Levensmomenten die pensioen raken

11. Welke veranderingen in uw leven zijn van invloed op uw toekomstige pensioen?
 - a. Uw partner stopt met werken, u krijgt kinderen, u maakt promotie
 - b. Uw partner stopt met werken, u maakt promotie, u gaat minder werken
 - c. U krijgt kinderen, u maakt promotie, u gaat minder werken
 - d. Ik weet het niet
12. Wat is waardeoverdracht?
 - a. Het overdragen van uw pensioenrechten aan uw nabestaanden
 - b. Het meenemen van pensioenrechten bij wisseling van werkgever
 - c. Het omzetten van het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner in een pensioensverhoging
 - d. Ik weet het niet

13. Wanneer ontstaat een AOW-gat?
- Als het inkomen van een partner jonger dan 65 jaar afgetrokken wordt van de AOW
 - Als de partnertoeslag voor AOW'ers met een partner jonger dan 65 komt te vervallen
 - Als de prepensioenregeling eindigt op 65 jaar, terwijl de AOW dan nog niet ingaat
 - Ik weet het niet

E Partnerpensioen

14. Voor wie is er, behalve uw partner, nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?
- Uw (studerende of invalide) kinderen jonger dan 27 of 30 jaar
 - Dit is afhankelijk van de afspraken die u heeft gemaakt met uw werkgever
 - Wanneer u komt te overlijden is alleen het pensioen van u en uw partner geregeld
 - Ik weet het niet
15. Connie is gescheiden. Heeft zij recht op een partnerpensioen als haar ex-partner overlijdt?
- Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de echtgenoot op het moment van overlijden
 - Alleen wanneer zij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt zij al partnerpensioen van haar nieuwe partner
 - Ja, behalve als het partnerpensioen op risicobasis was verzekerd
 - Ik weet het niet
16. Theo is vijf jaar geleden gescheiden. Heeft hij recht op een deel van het pensioen van zijn ex-partner?
- Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de huidige partner
 - Alleen als dat bij de scheiding bepaald is
 - Als hij niets anders heeft afgesproken, heeft hij recht op de helft van het ouderdompensioen dat zijn ex tijdens hun huwelijk heeft opgebouwd
 - Ik weet het niet

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

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

G Pensioen en crisis

19. Welke maatregelen kunnen pensioenfondsen nemen als ze niet meer kunnen uitkeren?
- Premies verhogen, pensioenuitkeringen niet meer indexeren, korten op pensioenuitkeringen
 - Premies verhogen, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - Pensioenuitkeringen niet meer indexeren, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - Ik weet het niet

20. Kan mijn pensioenfonds net als een bank in problemen komen omdat mensen hun geld weghalen?
- Ja, mensen hebben altijd toegang tot hun ingelegde geld
 - Ja, als een pensioenfonds ondergebracht is bij een bank
 - Nee, bij een pensioenfonds kunt u uw geld helemaal niet weghalen
 - Ik weet het niet

Bijlage C. Scenariovragen - versie 1 (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.

- Welk bedrag heeft u 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?
- Wat moet u doen om dat bedrag te bereiken?

Vraag 6

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

Bijlage D. Scenariovragen - versie 2 (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.

- 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 63^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 67^e volledig met pensioen wilt gaan.

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

- a. Welk bedrag is dat bruto?
- b. Welk bedrag is dat netto?
- c. Is dit bedrag in- of exclusief AOW?

Vraag 5

U bouwt op dit moment pensioen op bij ABC Pensioenen.

- 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

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 Warenhuizen?

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?

Bijlage E. Aantekeningen scenariovragen

Versie 1

- 1a redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
via veelgestelde vragen naar juiste pagina
zoekt in lijst met pensioenuitvoerders (3x)
via lijst met pensioenuitvoerders naar juiste pagina
gaat terug naar 'home' > geeft het op
klikt direct op 'verder', na lang zoeken op juiste pagina
pet uitvoerder > home > fout antwoord
juiste pagina > veelgestelde vragen > geeft het op
geeft het op (3x)
- 1b wel gelezen, niet duidelijk dat dit het antwoord was
zoekt in lijst met pensioenuitvoerders (10x)
veelgestelde vragen > bekijkt de koppen, niet de inhoud (3x)
wil mailtje sturen naar SVB
wil contact opnemen met pensioenfonds
redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken (2x)
gaat via linkje naar pensioen kijker.nl (5x)
klikt op 'home'
raakt in de war door hoeveelheid tekst
geeft het op (10x)
- 2a Noemt het opgebouwde pensioenbedrag (2x)
- 2c zegt dat hij het ook van SVB krijgt (2x)
redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
klikt op 'gegevens', ziet tabbladen niet
kijkt bij 'per uitvoerder', fout antwoord
geeft het op (3x)
- 3a noemt bedrag van opgebouwd pensioen
noemt bedrag van opgebouwd pensioen + aow bij 'per uitvoerder' (2x)
noemt bedrag van opgebouwd + te bereiken pensioen
wel juiste bedrag, maar heeft zelf gerekend ipv 'totaal' opgezocht (4x)
kijkt bij 'per uitvoerder', geeft het daarna op

- 3b zegt dat dit ligt aan hoe lang je gewerkt hebt
zegt dat je dit tot 69 jr en 9 mnd ontvangt (2x)
redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
geeft het op
- 4a via 'per uitvoerder' naar juiste pagina
redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken (2x)
klikt op totaal > per uitvoerder > schatting netto > totaal > per uitvoerder > sch. netto
geeft het op
- 4c wel juiste bedrag, maar heeft zelf gerekend ipv 'totaal' opgezocht
- 5a wel juiste bedrag, maar heeft zelf gerekend ipv 'totaal' opgezocht (2x)
klikt op 'samenvatting' en geeft fout antwoord
klikt op 'gegevens' en daarna 'verder' en 'verder'
klikt op 'totaal'
"niet duidelijk want dit verschilt per leeftijd"
schatting netto > geeft het op
geeft het op (4x)
- 5b redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
- 5d wel juiste bedrag, maar heeft zelf gerekend ipv 'totaal' opgezocht
kijkt bij 'schatting netto', fout antwoord
- 5e klikt op 'te bereiken pensioen' maar ziet niet dat informatie verschijnt
ziet niet dat je op 'te bereiken pensioen' kan klikken (6x)
redeneert zelf, ziet tekst rechts niet
geeft het op
- 6 ziet de bovenste knop van de navigatie niet en kan het dus niet vinden

Versie 2

- 1a kijkt bij veelgestelde vragen (2x)
redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
via lijst met pensioenuitvoerders naar juiste pagina (2x)
zoekt in lijst met pensioenuitvoerders (2x)
wil SVB bellen (2x)
wil 'willekeurig pensioenfondsen' bellen
geeft het op (4x)

- 1b wil mailtje sturen naar SVB (4x)
zoekt in lijst met pensioenuitvoerders (8x)
wil pensioenuitvoerder bellen
redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
gaat naar pensioen kijker.nl (3x)
zoekt eigen gegevens
vindt uiteindelijk juiste antwoord, maar leest er eerst een paar keer overheen
klikt op 'gegevens'
veelgestelde vragen > lees eroverheen
geeft het op (14x)
- 2a zegt dat dit afhankelijk is van scheiding
telt zelf getallen op, kijkt niet in grafiek
zit vast bij ABC Pensioenen
per uitvoerder > scheiding > schatting netto > totaal
- 2b komt via 'schatting netto' op juiste pagina
samenvatting > totaal > schatting netto > per uitvoerder > juiste plaats
geeft het op (2x)
- 2c kijkt bij ontbrekende gegevens
blijft erg lang bij totaal rondkijken
via 'bij scheiding' op juiste pagina
noemt alleen ABC pensioenen
zegt dat hij het van SVB krijgt
juist antwoord, maar vindt het erg onduidelijk wat 'indicatief pensioen' is
zit op juiste pagina, maar geeft het op
klikt op 'gegevens' en geeft het daarna op
- 3a noemt bedrag zonder indicatief pensioen (3x)
noemt alleen pensioen-bedrag (3x)
noemt alleen aow-bedrag
kijkt bij 'per uitvoerder' > pensioenfonds warenhuizen
kijkt bij 'schatting netto' > verkeerde bedrag
telt zelf bedrag op, kijkt niet op juiste plaats
vind het onoverzichtelijk, wil bellen
geeft het op

- 3b redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken (3x)
- 3c redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken (2x)
 kijkt bij totaal
 noemt aow-bedrag (3x)
 noemt alleen pensioenbedrag (2x)
 noemt juiste post 'indicatief pensioen', maar begint te twijfelen en concludeert daarna dat dit niet juist is en geeft het op
 geeft het op (6x)
- 4a totaal > per uitvoerder > schatting netto (4x)
 gegevens > bij overlijden > samenvatting > per uitvoerder > geeft het op
 gegevens > bij pensionering > fout bedrag
 gaat naar veelgestelde vragen (2x)
 redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
 wil het totaalbedrag delen door 12 (3x)
 geeft het op (3x)
- 4c gaat terug naar 'per uitvoerder'
 redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken
 was op juiste pagina maar leest eroverheen
 geeft het op (2x)
- 5a geeft het op, terwijl op de juiste pagina
 denkt dat hij zijn leeftijd ergens moet invoeren > fout antwoord
 juiste antwoord, maar geeft aan het niet te snappen
 per uitvoerder > totaal > schatting netto > geeft het op
 geeft het op
- 5b geeft het op (2x)
- 5d klikt op 'te bereiken bedrag' bij schatting netto
- 5e zegt dat dit kan door meer te gaan verdienen
 redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken (3x)
 verwacht dat er iets gebeurt als hij op ABC Pensioenen klikt
 kijkt bij scheiding, denkt dat het om de ex-partner gaat
 ziet tekst aan rechterkant niet
 geeft het op (3x)

- 6 noemt alleen pensioenbedrag, niet indicatief pensioen (14x)
 noemt alleen indicatief pensioen (2x)
 noemt bedrag bij 'bij pensionering' > scheiding (4x)
 noemt aow-bedrag (2x)
 kijkt bij 'totaal' > verkeerde bedrag
 kijkt bij 'bij scheiding' (2x)
 blijft hangen bij 'bij pensionering' (4x)
 telt zelf bedrag op, kijkt niet op juiste plaats
 geeft het op (2x)
- 7a noemt bedrag van eigen te ontvangen pensioen, niet van ex-partner
 blijft hangen bij 'bij overlijden' (6x)
 noemt bedrag van Carpe Diem Pensioenen
 kijkt bij 'per uitvoerder'
 kijkt bij 'schatting netto'
 probeert op '0' te klikken
 kijkt nog steeds bij 'bij overlijden', niet bij 'bij pensionering' (5x)
 zegt in eigen woorden dat dit 'aan afwijkende afspraken ligt' (2x)
 vind het "een onduidelijke tabel"
 geeft het op (4x)
- 7b juiste pagina, leest eroverheen (2x)
 redeneert zelf en daardoor verkeerd, neemt geen moeite te zoeken (2x)
 geeft het op (5x)
- 8 van scheiding naar totaal, uiteindelijk juiste pagina, maar niet gevonden
 juiste pagina, maar heeft niet door dat hij rijtjes moet vergelijken (4x)
 noemt indicatief pensioen
 kijkt bij totaal
 blijft hangen bij 'bij overlijden' (5x)
 geeft het op (2x)