

# Pictogrammen binnen het UPO; toegevoegde waarde of aandachtspunt?

Een exploratief onderzoek naar de herkenbaarheid, begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid van de pictogrammen binnen het UPO



Danique van der Gaauw – 4146476  
d.a.m.vandergaauw@students.uu.nl

Universiteit Utrecht

Eindwerkstuk CIW – CI3V13002

Begeleidster: Sanne Elling

Tweede corrector: Leo Lentz

Inleverdatum 11-07-2016, definitieve versie

5463 woorden, incl. verwijzingen

## Inhoudsopgave

Samenvatting	pagina 2
Inleiding	pagina 3
Methode	pagina 5
Resultaten	pagina 8
Conclusie en discussie	pagina 13
Literatuurlijst	pagina 17
Bijlagen	pagina 19

*Bijlage 1 – Het UPO*

*Bijlage 2 – De vragenlijst*

*Bijlage 3 – Uitleg per pictogram*

*Bijlage 4 – Resultaten*

### Samenvatting

Uit onderzoek blijkt dat weinig Nederlanders zich verdiepen in hun pensioensituatie. Dit kan problematisch zijn want verdieping is om verschillende redenen wel belangrijk. Het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) is een document dat informatie geeft over ieders eigen pensioensituatie en dat gebruikt kan worden ter verdieping. Uit onderzoek blijkt dat het UPO niet door iedereen goed begrepen wordt. In dit onderzoek is bekeken hoe het onderdeel ‘pictogrammen’ verbeterd kan worden. Dit is gedaan door middel van een exploratief onderzoek dat de herkenbaarheid, begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid van de 11 pictogrammen uit het UPO onderzoekt. Een online vragenlijst is ingevuld door 55 proefpersonen die allemaal actieve pensioen-opbouwende werknemers zijn. Dit is tevens de doelgroep van het UPO. Uit de resultaten blijkt dat weinig pictogrammen in eerste instantie herkend worden. Daarnaast wordt duidelijk dat de begrijpelijkheid van de pictogrammen vaak stijgt wanneer de titel ook gepresenteerd wordt. Tot slot wordt duidelijk dat ondanks dat de meeste pictogrammen goed gewaardeerd worden, sommige proefpersonen toch enkele kritische opmerkingen hebben die het pictogram volgens hen duidelijker zouden kunnen maken. Over het algemeen zijn er drie pictogrammen die verdere aandacht nodig hebben omdat zij slecht scoren. Vervolgonderzoek moet uitwijzen op welke manier deze verbeterd kunnen worden.

## Inleiding

Weinig Nederlanders zijn goed geïnformeerd over hun financiële situatie. Dit beschrijft van der Heijden (2013) in zijn artikel “Het is moeilijk en het ligt in de kast” op nrc.nl. Zo beschrijft hij onder andere dat van alle financiële onderwerpen, het pensioen de meeste onverschilligheid oproept. Nederlanders vinden nadenken over hun pensioen een zaak voor de toekomst. Dit blijkt ook uit onderzoek. Een kwart van de bevolking doet niks aan zijn of haar pensioen, slechts 10% is hier wel intensief mee bezig (Wijzer in Geldzaken, 2013). Het is echter van belang dat men vroeg start met zich te verdiepen in zijn of haar pensioen. Pensioenkeuzes vinden veel mensen nu nog onbelangrijk maar wanneer de pensioengerechtigde leeftijd daar is, is het van belang dat mensen goed en op tijd over hun toekomstige situatie hebben nagedacht. Mogelijk moeten er maatregelen genomen worden om bijvoorbeeld meer pensioen te sparen. Hier moet vroeg mee begonnen worden, anders kan het te laat zijn.

### *Het Uniform Pensioen Overzicht*

Het Uniform Pensioen Overzicht, waar verder naar verwezen zal worden als het UPO, is een document dat alle actieve werknemers jaarlijks ontvangen (bijlage 1). Dit is een persoonlijk document dat informatie geeft over ieders eigen pensioensituatie. Uit onderzoek blijkt echter dat veel mensen het UPO niet goed begrijpen (Kuiper et al., 2013). Als reactie hierop is er een gemoderniseerd UPO ontworpen dat beter te begrijpen zou moeten zijn. Het doel van dit gemoderniseerde UPO is dat men beter en duidelijker geïnformeerd wordt en uiteindelijk wordt aangezet tot actie (ibid).

Een onderdeel binnen het gemoderniseerde UPO dat aandacht vraagt zijn de pictogrammen, ook wel iconen genoemd (bijlage 1). Pictogrammen zijn iconen die een duidelijke gelijkenis hebben met objecten. Een voorbeeld hiervan is de afbeelding op het mannentoilet, welke een duidelijke overeenkomst heeft met een echte man (Marcus, 2003). Semiotiek, de leer van de betekenis van tekens, richt zich op pictogrammen en andere tekens. Een van de eerste wetenschappers die zich met de semiotiek bezighield was Charles Sanders Peirce (van den Broek et al., 2015). In zijn werk beschrijft hij drie verschillende relaties tussen het teken en hetgeen waar het naar verwijst (ibid). De eerste is een iconische relatie, hierbij is er een fysieke overeenkomst tussen het teken en hetgeen waar het naar verwijst, een voorbeeld hiervan is een foto of een schilderij. Als tweede beschreef Peirce een indexicale relatie. Deze houdt in dat het teken naar het object verwijst zoals rook naar vuur verwijst. Het teken en object hebben allebei een keer naast elkaar bestaan op dezelfde plek. Deze relatie is gebaseerd op ervaringen. Tot slot beschreef hij de symbolische relatie. De relatie tussen het teken en het object die tot stand is gekomen door middel van regels en afspraken. Het is simpelweg ooit afgesproken dat een bepaald teken naar het bepaalde object verwijst (van den Broek et al., 2013; Sturken & Cartwright, 2009). Een voorbeeld hiervan zijn vlaggen. Deze staan symbool voor een bepaald land.

### *Herkenbaarheid*

Een belangrijke voorwaarde voor de pictogrammen binnen het UPO om succesvol te zijn is dat ze herkend worden. Uit onderzoek van Shepard (1967) blijkt dat afbeeldingen, in vergelijking met woorden en zinnen, veel beter herkend worden. Om afbeeldingen te kunnen herkennen moet het object al eens eerder gezien zijn en opgeslagen zijn in het geheugen. Standing (1973) heeft het opslaan van informatie en de relatie met herkenning onderzocht. Uit dit onderzoek blijkt dat binnen de capaciteit van het geheugen, afbeeldingen een superieure positie bekleden in vergelijking met verbaal materiaal. Afbeeldingen worden dus veel beter opgeslagen dan woorden. Dit is een belangrijk aspect met betrekking tot herkenning. Ook wanneer de moeilijkheidsgraad van de afbeeldingen wordt verhoogd, blijft de capaciteit om afbeeldingen op te slaan in het geheugen bijna ongelimiteerd. Pictogrammen zijn in essentie kleine afbeeldingen en daarmee dus uitermate geschikt voor snelle herkenning. Dit is in een document als het UPO belangrijk, omdat men zoekt naar bepaalde informatie en deze snel moet kunnen herkennen.

### *Begrijpelijkheid*

Naast herkenning is begrijpelijkheid ook een belangrijke factor voor pictogrammen binnen het UPO. Men moet goed weten wat de pictogrammen representeren om naar de juiste informatie in de tekst gestuurd te worden. In de gezondheidscommunicatie wordt veel onderzoek gedaan naar het gebruik van pictogrammen en de begrijpelijkheid ervan. Uit onderzoek van Morrow et al. (1998) blijkt dat wanneer er pictogrammen aan instructies toegevoegd worden, de vragen hierover sneller en beter beantwoord worden. Uit een ander onderzoek blijkt dat pesticide labels die pictogrammen bevatten gezien worden als een eenvoudigere methode om informatie over te brengen dan wanneer deze labels geen afbeeldingen bevatten (Wilkinson et al. 1997). De begrijpelijkheid van het label wordt vergoed door de toevoeging van pictogrammen. Een belangrijk aspect is dat wanneer pictogrammen in een context worden geplaatst, deze beter en accurater begrepen worden (Tijus et al., 2005, in Tijus et al., 2007). Uit dit onderzoek blijkt echter ook dat de context en het pictogram goed bij elkaar moeten aansluiten, anders ontstaat er een averechts effect. Pictogrammen in het algemeen kunnen dus positief bijdragen aan de begrijpelijkheid van de tekst. Dit effect is nog groter voor laag-geletterde mensen. Uit onderzoek van Dowse en Ehlers (2004) blijkt dat, zeker laag-geletterde mensen, medische teksten die pictogrammen bevatten beter begrijpen dan teksten die deze niet bevatten.

### *Aantrekkelijkheid*

Tot slot moet het pictogram, naast dat het herkend en begrepen moet worden, ook de lezer aanspreken. De aantrekkelijkheid moet goed zijn. Reppa et al. (2008) hebben onderzocht dat de aantrekkelijkheid van een pictogram de performance kan beïnvloeden. Wanneer iconen een handeling moeten aansturen, is het belangrijk dat het pictogram er relatief simpel uitziet. Volgens Reppa et al. zorgt een simpel uiterlijk voor een efficiënte performance. Echter, wanneer er geen snelle handeling vereist is maar de pictogrammen juist complexe of veel

informatie over moeten brengen en daardoor een complex uiterlijk hebben, is het zaak om het pictogram zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Relatief simpele pictogrammen hebben van zichzelf de kracht om op te vallen in een zoekactie, de noodzaak tot aantrekkelijkheid is bij dit soort pictogrammen minder groot. Voor complexe pictogrammen is het moeilijker om op te vallen, vandaar dat aantrekkelijkheid hier een belangrijke rol kan spelen. Op deze manier zal het pictogram alsnog opvallen tijdens een zoekactie in de tekst. Tractinsky et al. (2000) ondersteunen het punt dat aantrekkelijkheid invloed kan hebben op de performance. In hun onderzoek hebben ze gekeken naar hoe aantrekkelijk de proefpersonen een *computer interface* vonden in relatie met hoe gebruiksvriendelijk zij deze vonden. Uit de resultaten komt een sterke correlatie naar voren. Hoe aantrekkelijker men de interface vindt, des te gebruiksvriendelijker zij deze vinden. De aantrekkelijkheid heeft hier dus een sterke invloed. Ook McDougall en Reppa (2008) hebben onderzoek gedaan naar de relatie tussen aantrekkelijkheid en performance. Uit dit onderzoek blijkt dat de karakteristieken van een pictogram die performance voorspellen, gelijk zijn aan de karakteristieken die de aantrekkelijkheid van het pictogram voorspellen. Deze karakteristieken zijn: complexiteit, concreetheid en mate van vertrouwdheid. Ook in dit onderzoek komt een sterke relatie tussen performance en aantrekkelijkheid naar voren.

Pictogrammen hebben ook een aantal algemene voordelen. Ze verhogen de productiviteit en betrouwbaarheid van een werk en ze zijn beter dan woorden in het representeren van subtiele visuele en ruimtelijke concepten. Wanneer ze goed ontworpen zijn kunnen ze ruimte besparen, het zoekproces versnellen en zorgen voor onmiddellijke herkenning. Daarnaast zorgen ze voor betere herinnering en verlagen ze de noodzaak tot het lezen van de tekst. Tot slot zorgen pictogrammen ervoor dat de tekst internationaler wordt (Horton, 1994, in Wiedenbeck 1999).

Bovengenoemde artikelen zijn vooral afkomstig uit de gezondheids- en computer literatuur. Er is nog niet veel onderzoek gedaan naar het gebruik van pictogrammen binnen de financiële literatuur. Interessant is om te onderzoeken of pictogrammen die binnen het huidige UPO worden gebruikt de lezer helpen bij het zoeken naar informatie, of waar anders ruimte is voor verbetering. De vraag die dit onderzoek beoogt te beantwoorden is;

*Hoe herkenbaar, begrijpelijk en aantrekkelijk zijn de pictogrammen in het UPO en waar zit eventueel ruimte voor verbetering?*

## Methode

In dit onderzoek worden de pictogrammen binnen het UPO onderzocht. Dit zal worden gedaan aan de hand van een online vragenlijst. Binnen deze vragenlijst zullen alle 11 pictogrammen bevraagd worden op herkenbaarheid, begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid.

### *Proefpersonen*

De doelgroep voor dit onderzoek zijn alle actieve werknemers. Het criterium om deel te mogen nemen aan het onderzoek is dat proefpersonen een pensioen op moeten bouwen. Allemaal

hebben ze hieraan voldaan. De deelnemers zijn geworven via Social Media en (gerichte) email. De kenmerken van de proefpersonen zullen in de resultatensectie uitgebreider besproken worden.

### *Materiaal*

De gebruikte pictogrammen zijn afkomstig uit het gemoderniseerde UPO van 20 mei 2016. Dit gemoderniseerde UPO is geoptimaliseerd in een ander lopend onderzoek van de Universiteit Utrecht. In totaal zijn alle 11 pictogrammen in de vragenlijst verwerkt. Elk pictogram is onderzocht met dezelfde vragen (bijlage 2). Het onderzoek is verwerkt in een onlineprogramma, Qualtrics.

De vragen zijn grotendeels afkomstig uit Lin en Kreifeldt (1992, via Janssens, 2014). Een deel van de vragen die zij hebben gebruikt in hun onderzoek, paste goed in het huidige onderzoek over pictogrammen binnen het UPO. In totaal worden er per pictogram 10 vragen gesteld. De eerste drie vragen onderzoeken de herkenbaarheid van het pictogram, de volgende acht vragen beogen de begrijpelijkheid van het pictogram te meten en de laatste 2 vragen meten de aantrekkelijkheid. De structuur per pictogram is als volgt;

- De proefpersonen krijgen voor het eerst het pictogram te zien zonder enige verdere informatie. Hierover worden 5 vragen gesteld: of de deelnemers het pictogram al eens eerder gezien hebben, hoe vertrouwd ze zijn met het pictogram, of ze dit vaak tegenkomen, wat zij denken dat het pictogram representeert (denkend aan het UPO) en tot slot hoe zeker zij zijn van hun antwoord op de vorige vraag.
- Hierna krijgen de proefpersonen wederom hetzelfde pictogram te zien. Ditmaal is de titel wel zichtbaar. De proefpersonen moeten hierover twee vragen beantwoorden. Wat zij denken dat het pictogram representeert nu zij wat meer informatie hebben en hoe zeker zij zijn over hun antwoord.
- Ditmaal krijgen ze voor de laatste keer het pictogram te zien, nu zowel met titel als met uitgebreide informatie. De informatie die normaal in de lopende tekst van het UPO te vinden is bij het pictogram, is hier samengevat voor de proefpersonen. Ze moeten drie vragen beantwoorden. Eerst 4 stellingen waarbij ze duidelijk moeten maken of ze het hier wel of niet mee eens zijn; *het was voor mij meteen duidelijk waar het pictogram voor stond, ik vind het pictogram en de titel goed bij elkaar passen, het is voor mij duidelijk waarom het pictogram en de bijbehorende informatie bij elkaar horen en ik vind het pictogram dubbelzinnig*. Tot slot moeten de proefpersonen een waardeoordeel geven over de pictogrammen. De deelnemers geven een cijfer aan het pictogram op een schaal van 1 tot 10. Daarna moeten ze in een open vraag een algemeen oordeel over het pictogram geven.

Om de betrouwbaarheid van bepaalde vragen te meten zijn er betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd, Cronbach's Alpha. Dit betreft vragen 2 en 3 voor herkenbaarheid en de vier stellingen uit vraag 8 voor begrijpelijkheid. De resultaten hiervan zijn per pictogram in tabel 1

en 2 weergegeven (bijlage 4). De vragen die betrouwbaar blijken zijn allemaal samengevoegd tot elk 1 construct.

De meeste vragen hebben antwoordmogelijkheden via een 5-punts Likertschaal. Hiervoor is gekozen om het de proefpersonen niet te lastig te maken qua antwoordmogelijkheden. Wanneer er hier te veel van zijn kan antwoorden te moeilijk worden omdat de verschillende gradaties tussen de 7 antwoordkeuzes te klein worden. Dit geldt voor de gehele vragenlijst.

In zowel het eerste als het tweede vragenblok worden vragen gesteld over hoe zeker de proefpersonen zijn van hun antwoorden. Deze vragen worden gesteld om te onderzoeken of ze het antwoord echt weten en daarmee daadwerkelijke kennis van het pictogram hebben of dat het antwoord een gok is en toevallig goed.

In het eerste vragenblok krijgen de proefpersonen eerst, zoals reeds benoemd, enkel het pictogram zonder enige informatie te zien. Pas in het tweede blok is de bijbehorende titel zichtbaar. Deze opzet is zo ontworpen om te onderzoeken of de proefpersonen ook de betekenis of representatie van het pictogram kennen zonder enige context of verdere informatie. Het is namelijk ook belangrijk om te onderzoeken of de pictogrammen op zichzelfstaand, zonder verdere informatie, begrepen worden. Dit omdat pictogrammen vaak het eerste zijn wat de lezers zien in een document. Vanuit de Pensioenfederatie, de organisatie die opdracht geeft tot het opstellen van het UPO, is het geen doel dat de pictogrammen op zichzelf ook begrepen worden. Vandaar dat in het tweede vragenblok de titel wel zichtbaar is.

In het derde vragenblok moeten de proefpersonen een waardeoordeel geven over het pictogram in het algemeen. Hier is zowel gekozen voor gesloten als open vragen om de deelnemers optimaal de ruimte te geven om hun mening uit te drukken.

Nadat alle pictogrammen bevraagd zijn, krijgen de deelnemers nog twee blokken met vragen. Het eerste blok onderzoekt hoe de deelnemers tegen pictogrammen in een document als het UPO aankijken. In een viertal stellingen wordt onderzocht of deelnemers het makkelijk vinden als een document pictogrammen bevat, of deze helpen bij het zoeken naar informatie of dat zij dit juist overbodig vinden en tot slot of zij bij het zoeken naar informatie eerst gebruik maken van de pictogrammen of van de titel. Ook deze stellingen hebben een 5-punts Likertschaal antwoordmogelijkheid. Het laatste vragenblok gaat over algemene gegevens van de deelnemer. Deze algemene gegevens worden als laatste bevraagd omdat proefpersonen na het beantwoorden van algemene vragen, vaker sociaal wenselijke antwoorden geven (De Jong, 2016).

Tot slot is er nog voordat de vragenlijst werd afgenomen een pre-test uitgevoerd onder twee personen. Naar aanleiding van deze test zijn een aantal woorden en zinnen verduidelijkt of aangepast, verder zijn er geen grote problemen naar voren gekomen.

### *Procedure*

Wanneer de deelnemers het onderzoek openen via de link krijgen ze eerst een geschreven instructie te zien, zie bijlage 2. Hierin worden ze allereerst bedankt voor het deelnemen aan het onderzoek, daarna geïnformeerd over hoe lang het duurt en vanuit welke instelling het

wordt onderzocht, de Universiteit Utrecht. Vervolgens krijgen ze informatie over het UPO. De deelnemers worden gevraagd de instructies goed op te volgen en er wordt verteld dat er bij elk vragenblok een pictogram te zien zal zijn en dat ze hier eerst goed naar moeten kijken voordat ze de vragen gaan beantwoorden. Ook wordt er benadrukt dat er geen foute antwoorden mogelijk zijn en dat er aan het eind van de vragenlijst ruimte is voor eventuele vragen of opmerkingen. Tot slot wordt benoemd dat de proefpersonen, door deel te nemen aan het onderzoek, automatisch toestemming geven dat hun gegevens gebruikt worden voor het onderzoek en dat ze de mogelijkheid hebben om tussentijds te stoppen. Ook wordt benadrukt dat alle gegevens anoniem verwerkt zullen worden.

### *Analyse*

De verzamelde data zullen verwerkt worden in SPSS (versie 22). Vanuit het programma Qualtrics, waarmee de vragenlijsten worden afgenomen, zijn de data meteen te kopiëren naar SPSS. Allereerst zullen er betrouwbaarheidsanalyses, Cronbach's Alpha, uitgevoerd worden om te onderzoeken of vragen 2 en 3 voor herkenbaarheid en de stellingen van vraag 8 voor begrijpelijkheid, betrouwbaar zijn en samengevoegd kunnen worden tot een construct. Daarnaast zullen de open vragen gecodeerd worden. Voor vragen 4 en 6 zullen de antwoorden omgezet worden in 'goed' of 'fout'. Bij vraag 10 zullen de antwoorden omgezet worden in 'positief', 'negatief' of 'geen mening'. Dit wordt gedaan door de onderzoeker zelf. De onderzoeker heeft voor het coderen bepaalde antwoorden voor zichzelf bepaald en de antwoorden van de proefpersonen zullen hiermee vergeleken worden. Hierna bepaalt de onderzoeker of het antwoord goed of fout is. Daarnaast worden er bij alle vragen frequentietoetsen uitgevoerd voor gemiddeldes, standaarddeviaties en percentages. Tot slot wordt er een afhankelijke t-toets uitgevoerd om te onderzoeken of de proefpersonen het pictogram significant beter begrijpen wanneer de titel wel zichtbaar is. Hiervoor worden er eerst somscores gemaakt van de antwoorden op vraag 4 en op vraag 6. De antwoorden op deze vragen bij pictogrammen 7 en 9 worden niet meegenomen in de somscore omdat bij deze pictogrammen het pictogram juist slechter begrepen wordt na het zien van de titel.

## Resultaten

In het huidige onderzoek worden de 11 pictogrammen (zie afbeelding 1), afkomstig uit het UPO onderzocht. Dit is gebeurd aan de hand van online vragenlijsten. Met de resultaten van deze vragenlijsten wordt beoogd de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden; *Hoe herkenbaar, begrijpelijk en aantrekkelijk zijn de pictogrammen in het UPO en waar zit eventueel ruimte voor verbetering?*

De afname van de vragenlijsten is goed verlopen. De resultaten zullen als volgt besproken worden; allereerst worden de proefpersonen behandeld, daarna zullen de resultaten per variabele besproken worden, vervolgens komen de drie slechtst scorende pictogrammen aan bod met daaropvolgend hoe toevoeging van de titel de begrijpelijkheid van de pictogrammen beïnvloed. Daarna worden de aanmerkingen die de proefpersonen zelf



hebben over de pictogrammen besproken en tot slot komt het algemene gebruik van pictogrammen door de proefpersonen aan bod.

Afbeelding 1 – Overzicht van de 11 pictogrammen afkomstig uit het UPO



### Proefpersonen

In totaal hebben 77 proefpersonen deelgenomen aan het onderzoek. Na evaluatie van alle antwoorden zijn er 55 proefpersonen overgebleven en gebruikt voor analyse, dit naar aanleiding van uitval. Deze 22 proefpersonen zijn niet meegenomen in het onderzoek omdat zij de vragenlijst niet volledig hebben afgerond. De leeftijdsverdeling van de proefpersonen is erg verspreid, deze ligt tussen de 20 en 67 jaar. In tabel 3 zijn alle kenmerken van de proefpersonen te zien

Tabel 3

### Kenmerken van de Proefpersonen (n=55)

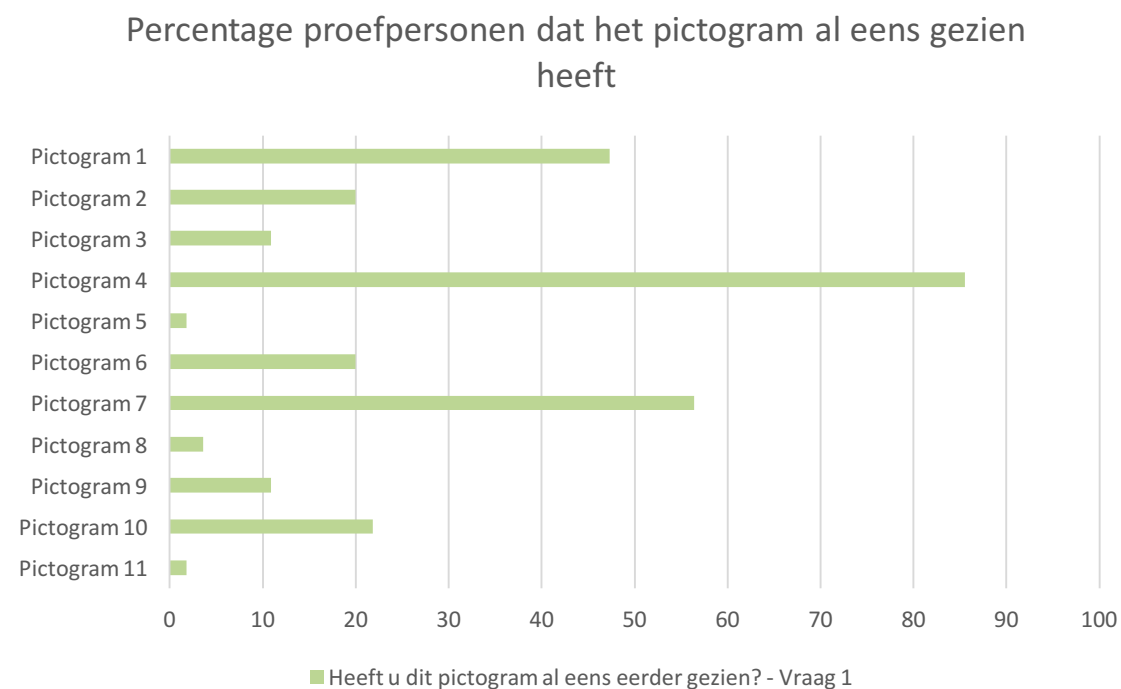
Leeftijd	$\mu = 38,4$ jaar
Geslacht	
Man	29,1% (n=16)
Vrouw	70,9% (n=39)
Opleidingsniveau	
Basisschool	1,8% (n=1)
Vmbo	3,6% (n=2)
Vwo	3,6% (n=2)
Mbo	12,7% (n=7)
Hbo	38,2% (n=21)
Wo	38,2% (n=21)
Anders	1,8% (n=1)
Aantal jaren actief op arbeidsmarkt	
0 t/m 2 jaar	10,9% (n=6)
3 t/m 5 jaar	21,8% (n=12)
6 t/m 10 jaar	9,1% (n=5)
11 t/m 20 jaar	18,2% (n=10)
>21 jaar	40% (n=22)

### Resultaten per variabele

In de grafieken 1,2 en 3 zijn resultaten per variabele weergegeven: herkenbaarheid, begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid. In de bovenstaande afbeelding 1 is een overzicht van alle pictogrammen uit het UPO te zien.

Uit grafiek 1 blijkt dat enkel pictogrammen 4 en 7 in het begin door meer dan de helft van de proefpersonen worden herkend (85,5% en 56,4%), terwijl pictogram 1 door bijna de helft wordt herkend (47,3%). Voor alle andere pictogrammen geldt dat minder dan een kwart van de proefpersonen het pictogram al eens gezien heeft.

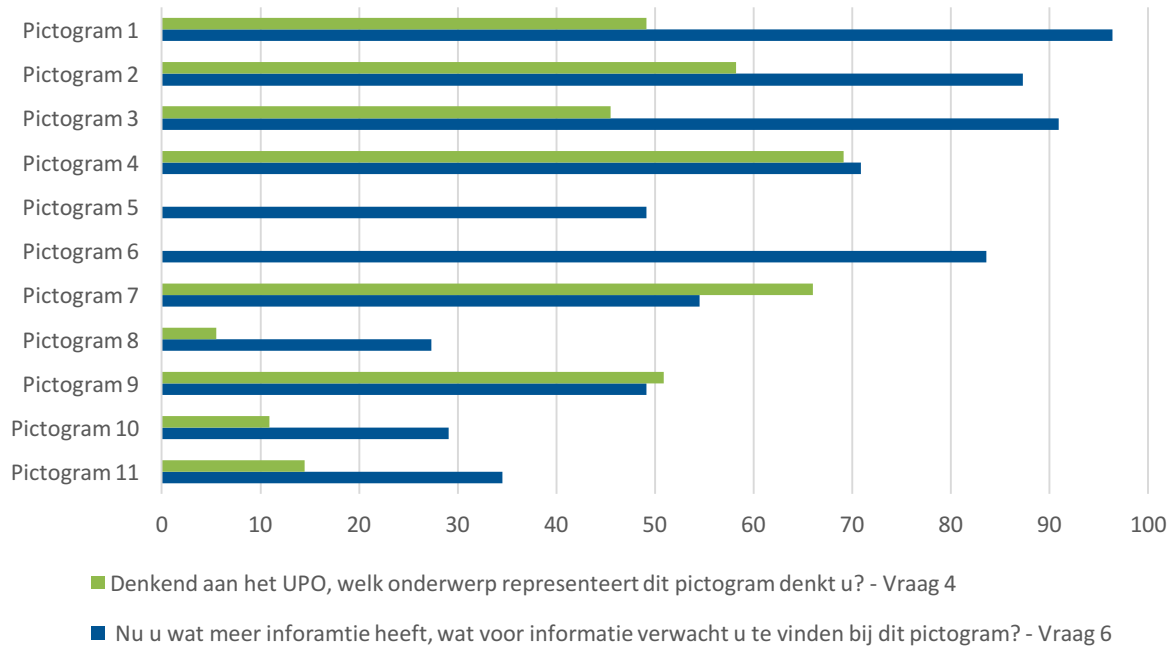
Grafiek 1



Grafiek 2 toont dat bijna alle pictogrammen beter begrepen worden na het zien van de titel. Dit geldt echter niet voor pictogrammen 7 en 9. Deze twee worden juist slechter begrepen. Pictogram 7 daalt van 66% naar 54,5% en pictogram 9 daalt van 50,9% naar 49,1%. Daarnaast is het positieve verschil na het zien van de titel bij pictogram 4 miniem (van 69,1% naar 70,9%), terwijl dit verschil bij pictogrammen 5 en 6 juist veel groter is. Pictogram 5 stijgt van 0% naar 49,1% en pictogram 6 stijgt van 0% naar 83,6%. Ondanks dat er een positief verschil is bij pictogrammen 8, 10 en 11, worden deze drie pictogrammen alsnog erg slecht begrepen met 27,3%, 29,1% en 34,5%.

Grafiek 2

### Percentages van goede antwoorden voor en na het zien van de titel



Uit grafiek 3 wordt duidelijk dat pictogrammen 5 en 10 het slechtst gewaardeerd worden met gemiddeldes van 4.36 en 4.87. Deze twee scores allebei lager dan een 5. Hierna volgen pictogrammen 1 en 11, deze zijn nauwelijks voldoende (5.9 en 5.75). De andere pictogrammen scoren wel een goede voldoende, waarbij pictogram 7 het hoogst scoort met gemiddeld een 7.84.

Grafiek 3

### Waarderingen in gemiddeldes



Tot slot staan in bijlage 4 (zie tabel 4,5 en 6) alle gemiddelde resultaten per pictogram en vraag weergegeven.

Na afname van de vragenlijsten werd duidelijk dat er een fout zit in de vragenlijst. Bij twee pictogrammen is een onjuiste samenvatting van de bijbehorende informatie weergegeven. Dit is het geval bij pictogrammen 6 en 8. Het gevolg hiervan is dat bij deze twee pictogrammen 3 vragen buiten beschouwing moeten worden gelaten. Het gaat om de vragen 8,9 en 10. Dit zijn de vragen waarbij de proefpersonen de samenvatting in combinatie met het pictogram hebben gezien. De foute voorlichting kan mogelijk het beeld dat de proefpersonen over het pictogram hadden, veranderd hebben.

#### *De drie slechtst scorende pictogrammen*

Het slechtst scorende pictogram is het 5<sup>e</sup> – ‘Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft?’. Weinig mensen hebben ooit van ‘Pensioen 1-2-3’ gehoord, dit maakt het pictogram problematisch omdat dit er direct naar verwijst. De proefpersonen hebben niet de juiste voorkennis om het pictogram te begrijpen. Dit probleem wordt ook niet verholpen door toevoeging van de titel. Na toevoeging geeft nog steeds 50,9% een fout antwoord over de representatie. Als tweede volgt het 10<sup>e</sup> pictogram – ‘Verhoging’. Toevoeging van de titel heeft weinig effect op de correctheid van de antwoorden, nog steeds geeft 70,9% een fout antwoord. Proefpersonen zelf zeggen dat zij de link met het winkelwagentje niet goed kunnen leggen. Het derde slechtst scorende pictogram is de 11<sup>e</sup> – ‘Verlaging’. Na toevoeging van de titel geeft 65,5% nog een fout antwoord over de representatie. De proefpersonen kunnen de connectie met verlaging niet goed maken, zij denken eerder aan een breuk in het pensioen.

#### *Begrijpelijkheid na toevoeging van de titel*

Bij een aantal pictogrammen is het foutpercentage van de antwoorden hoger wanneer de titel wel gepresenteerd wordt. Dit komt niet overeen met de verwachtingen die er waren op basis van eerder onderzoek. Het komt vooral door de foutieve verwachtingen die de proefpersonen hebben door de titel. Dit is het geval bij pictogram 7 – ‘Heeft u nog vragen?’. Men verwacht dat er een FAQ-gedeelte komt met concrete antwoorden. Er wordt echter alleen doorverwijsinformatie gepresenteerd. Bij pictogram 9 – ‘Hoe zeker is uw pensioen’ – is dit ook het geval. De proefpersonen verwachten concrete informatie over wat het risico voor hen persoonlijk is. Dit is echter niet wat ze krijgen, ze krijgen enkel informatie over welke factoren eventueel van invloed kunnen zijn op de verlaging van het pensioen in het algemeen. Bij alle andere pictogrammen helpt de titel juist wel bij het begrip van het pictogram. Uit een afhankelijke t-toets blijkt dat de proefpersonen deze pictogrammen significant beter begrijpen wanneer de titel wel zichtbaar is ( $t(54) = -13,88$ ;  $p < 0.01$ ), voor gemiddelden en standaarddeviaties zie bijlage 4, tabel 7.

Hoewel de vragenlijst bij pictogram 6 en 8 deels niet kloppend is zijn er toch bevindingen te benoemen over beide pictogrammen. Toevoeging van de titel aan pictogram 6 – ‘Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht?’ – zorgt voor een grote stijging in het begrip, van 0% naar 83,6%. Bij pictogram 8 – ‘Pensioengroei factor A in 2015’ – is dit echter niet het geval. Na

toevoeging van de titel is er nog steeds een foutpercentage van 72,7. Dit wordt veroorzaakt doordat weinig proefpersonen weten wat Factor A betekent.

#### *Aanmerkingen op de pictogrammen*

Bij de rest van de pictogrammen blijken geen problemen of moeilijkheden. Wel blijken bij enkele pictogrammen uit de open antwoorden op het eind, nog een paar opvallende opmerkingen. Zo beschrijven de proefpersonen bij pictogram 1 – ‘Uw gegevens’ – dat zij het storend vinden dat hier enkel een mannelijk personage wordt afgebeeld. Bij pictogram 2 – ‘Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd’ – schrijven de proefpersonen dat, ondanks dat alles begrijpelijk is door de titel, zij een afbeelding van een spaarvarkentje duidelijker zouden vinden. Een spaarvarkentje zal het idee van sparen beter overbrengen. Ook pictogram 3 – ‘Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt?’ - wordt goed begrepen, sommige proefpersonen vinden echter dat het idee van overlijden niet duidelijk genoeg naar voren komt door de vervaging. Tot slot vinden de proefpersonen bij pictogram 4 – ‘Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt?’ – dat een rolstoel niet passend is voor het onderwerp arbeidsongeschiktheid. Een rolstoel staat enkel voor invalide en arbeidsongeschikt is meer dan enkel invalide zijn, zo concluderen de proefpersonen.

#### *Het gebruik van pictogrammen*

De vier algemene stellingen over het gebruik van pictogrammen binnen een document als het UPO, blijken betrouwbaar ( $\alpha=0.84$ ). Deze vier stellingen zijn samengevoegd tot een construct, gemiddeld worden deze vier stellingen beantwoord met 3.77 (0.96). Hieruit blijkt dat men het prettig vindt als er pictogrammen in een document als het UPO zitten en dat zij deze ook graag gebruiken. Vaak kijken zij eerder naar het pictogram dan naar de titel en deze pictogrammen helpen bij het zoeken naar bepaalde informatie.

## Conclusie en discussie

In dit onderzoek zijn de pictogrammen binnen het UPO onderzocht op de herkenbaarheid, begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid. De onderzoeksvraag; *Hoe herkenbaar, begrijpelijk en aantrekkelijk zijn de pictogrammen in het UPO en waar zit eventueel ruimte voor verbetering?* is onderzocht aan de hand van een online vragenlijst.

De meeste pictogrammen binnen het UPO worden door de proefpersonen niet herkend. De representatie van het pictogram op zichzelf, zonder context, is dan ook vaak niet correct. Dit probleem wordt vaak verholpen door toevoeging van de titel. Hierdoor stijgt de begrijpelijkheid de meeste malen sterk. De aantrekkelijkheid van de pictogrammen is in de meeste gevallen voldoende. Toch geven de proefpersonen ook enkele kritische opmerkingen met betrekking tot verbeteringen van de pictogrammen.

Uit de resultaten blijkt dat het merendeel van de pictogrammen beter begrepen wordt wanneer ze in de context staan. In dit geval is de context de titel. Na toevoeging van de titel stijgt het percentage goede antwoorden over de representatie bij de meeste pictogrammen.

Dit komt overeen met de literatuur van Tijus et al. (2005, in Tijus et al., 2007), waarin beschreven wordt dat pictogrammen beter en accurater begrepen worden wanneer ze in hun context staan. Dit geldt echter alleen voor pictogrammen waarbij de context en het pictogram goed op elkaar aansluiten, anders ontstaat er een averechts effect. Daarnaast zeggen de proefpersonen dat zij het prettig vinden wanneer er pictogrammen in een tekst staan. Ze kunnen de tekst op deze manier makkelijker en beter begrijpen omdat de pictogrammen helpen bij het zoeken naar informatie. Dit sluit aan bij de bevindingen van Morrow et al. (1998). Zij beschrijven dat de prestaties omhooggaan wanneer de tekst pictogrammen bevat. Men begrijpt namelijk de vragen sneller en beter. Ook het onderzoek van Wilkinson et al. (1997) sluit hierbij aan. Zij zeggen dat pictogrammen als een eenvoudigere manier worden gezien dan tekst om informatie over te brengen. Pictogrammen vergroten de begrijpelijkheid.

Het resultaat dat pictogrammen beter begrepen worden in combinatie met de titel en het resultaat dat pictogrammen graag worden gebruikt en daarbij eerder bekeken worden dan de titel, botsen met elkaar. Het huidige onderzoek laat zien dat pictogrammen het best begrepen worden wanneer ze samen met de titel (context) bekeken worden. Echter, de proefpersonen zeggen in dit onderzoek ook dat zij in eerste instantie alleen naar het pictogram kijken. Proefpersonen maken dus niet gebruik van de meest optimale manier om pictogrammen te begrijpen. Ondanks dat de titel de begrijpelijkheid kan verhogen, wordt hij vaak in eerste instantie niet bekeken. Het kan dus zijn dat door enkel naar de pictogrammen te kijken men langer doet over de zoektocht naar de juiste informatie of de foute informatie vindt of zelfs de informatie helemaal niet kan vinden. Ondanks dat de Pensioenfederatie niet als doel heeft dat de pictogrammen op zichzelf stand begrepen moeten worden, zou dit mogelijk wel een aandachtspunt kunnen zijn. Vervolgonderzoek moet uitwijzen of deze resultaten, die niet goed op elkaar aansluiten, inderdaad zorgen voor prestatievermindering bij de lezers. Momenteel is er over het algemeen bij de meeste pictogrammen een groot verschil tussen het percentage goede antwoorden wanneer de titel wel of niet zichtbaar is, zie grafiek 2 of bijlage 4. Dit benadrukt of de noodzaak van de titel in het UPO, die niet altijd meteen bekeken wordt, of de noodzaak voor goed herkenbare pictogrammen zodat deze ook zonder titel adequaat begrepen worden.

De pictogrammen hebben niet het doel om los van elkaar begrepen te worden. Men kan zich afvragen wat dan wel het doel of de functie is. Allereerst kunnen pictogrammen de tekst toegankelijker maken in de ogen van de lezer. Wanneer lezers een grote lap tekst voor zich krijgen zal dit niet motiverend werken. Toevoeging van pictogrammen geeft structuur en overzicht aan de tekst. Pictogrammen kunnen de tekst dus eenvoudiger maken en daarmee de motivatie van de lezer verhogen omdat de tekst er minder 'zwaar' en er juist 'gezelliger' uit ziet. Daarnaast kunnen pictogrammen helpen in het zoeken naar informatie. Wanneer ze goed ontworpen zijn sturen ze de lezer naar een bepaald gedeelte tekst, het deel dat de lezer nodig heeft. Reppa et al. (2008) benadrukken met hun onderzoek dat het ontwerp van een pictogram erg belangrijk is. De informatie die een pictogram moet representeren bepaalt

deels wat voor ontwerp nodig is. Wanneer er een snelle handeling is vereist, is het belangrijk dat het pictogram een simpel uiterlijk heeft. Wanneer dit niet het geval is, maar er juist complexe informatie overgebracht moet worden, heeft het pictogram baat bij een heel aantrekkelijk uiterlijk.

Deze functies van pictogrammen laten zien hoe belangrijk ze zijn. Ze kunnen gebruikt worden om de lage motivatie van Nederlandse actieve werknemers, met betrekking tot verdieping in de pensioensituatie, te verbeteren. Wanneer het UPO toegankelijker wordt zullen mogelijk meer mensen dit lezen en zullen meer werknemers zich erin gaan verdiepen. Pictogrammen en hun ontwerp zijn dus een aandachtspunt voor de Pensioenfederatie.

Er kunnen enkele kanttekeningen worden gemaakt bij dit onderzoek. Allereerst is het grootste gedeelte van de proefpersonen vrouw (70,9%), waardoor de verdeling tussen mannen en vrouwen niet representatief is. Daarnaast is de vragenlijst digitaal afgenomen. Dit heeft tot gevolg dat er minder informatie beschikbaar is over wat de proefpersonen dachten of waar ze tegenaan liepen tijdens afname van de vragenlijst. Wanneer de vragenlijsten face-to-face afgenomen zouden worden, dan zou er wel meer van deze informatie beschikbaar zijn. Een andere beperking is dat er redelijk veel uitval is (n=22). Deze proefpersonen zijn niet meegenomen omdat zij de vragenlijst niet hebben afgemaakt. Dit kan mogelijk komen doordat het een relatief lange vragenlijst is. Mogelijk hebben de deelnemers zich dit niet goed gerealiseerd, hoewel dit duidelijk vermeld staat in zowel de uitnodiging als de introductie. Tot slot kan er sprake zijn van subjectiviteit of interpretatiefouten. De antwoorden op de open vragen in de vragenlijst zijn gecodeerd in fout of goed en negatief of positief. Dit is gedaan door de onderzoeker zelf en hier kan dus sprake zijn van subjectiviteit of interpretatiefouten.

Het is interessant om verder onderzoek te doen naar de pictogrammen die slecht hebben gescoord in dit onderzoek. Waar is ruimte voor optimalisatie bij deze pictogrammen om zo het begrip verder te vergroten? Daarnaast is het interessant om een onderzoek over pictogrammen uit te voeren met methodes zoals eye-tracking en hardop-denken. Hierbij zouden dan scenariovragen gesteld moeten worden, waardoor het gebruik van pictogrammen in een document als het UPO beter onderzocht kan worden. Mogelijk kan er dan een vergelijking gemaakt worden tussen het UPO met de pictogrammen zoals hij nu is en met het UPO na verbeteringen van de pictogrammen, om te onderzoeken of deze verbeteringen een significant verschil maken. Door deze methodes te gebruiken wordt mogelijk meer duidelijk over hoe proefpersonen gebruik maken van pictogrammen in de tekst. Wanneer hier meer duidelijk over is, kunnen pictogrammen of de indeling van de tekst hierop aangepast worden.

Ook is vervolgonderzoek nodig naar de twee resultaten die niet goed op elkaar aansluiten. Zoals is gezegd worden pictogrammen beter begrepen in de context, maar tegelijkertijd worden pictogrammen juist los van de titel bekeken. Pictogrammen worden dus door de proefpersonen mogelijk eerst bekeken zonder de context (titel) erbij te bekijken, terwijl uit bestaand onderzoek blijkt dat dit wel de meest optimale manier is. Dit kan voor

prestatievermindering zorgen. Of dit daadwerkelijk het geval is moet onderzocht worden. De resultaten van dit vervolgonderzoek kunnen mogelijk ervoor zorgen dat de Pensioenfederatie haar doelen moet aanpassen met betrekking tot de pictogrammen.



## Literatuurlijst

- De Jong, N. (22 februari 2016). Hoorcollege week 3: Methode & Analyse I [college slides].  
Geraadpleegd via: [https://uu.blackboard.com/bbcswebdav/pid-2298129-dt-content-rid-6124122\\_2/courses/GW-2015-3-CI3V14002-V/HC3.pdf](https://uu.blackboard.com/bbcswebdav/pid-2298129-dt-content-rid-6124122_2/courses/GW-2015-3-CI3V14002-V/HC3.pdf)
- Dowse, R., & Ehlers, M. (2005). Medicine labels incorporating pictograms: do they influence understanding and adherence? *Patient Education and Counseling*, 58, 63-70.
- Horton, W.K. (1994). *The ICOON Book: Visual Symbols for Computer Systems and Documentation* in: Wiedenbeck, S. (2010). The use of icons and labels in an end user application program: An empirical study of learning and retention. *Behaviour & Information Technology*, 18(2), 68-82. Doi: 10.1080/014492999119129
- Kuiper, C., Soest van, A. & Dert, C. (2013). *Naar een nieuw deelnemergericht UPO*. Netspar Design Paper, 24.
- Lin, R., & Kreifeldt, J.G. (1992) in: Janssens, V. (2014). *Hoe begrijpelijk zijn de pictogrammen van Windows 8?* (Bachelor scriptie). Geraadpleegd via: <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/313558>
- Marcus, A. (2003). Icons, Symbols, and Signs: Visible Languages to Facilitate Communication. *Interaction*, 10(3), 37-43.
- McDougall, S.J.P., & Reppa, I. (2008). Why do I like it? The relationships between icon characteristics, user performance and aesthetic appeal. *Proceedings of the Humans Factors and Ergonomics society*, 1257-1261.
- Morrow, D.G., Hier, C.M., Menard, W.E., & Leirer, V.O. (1998). Icons Improve Older and Younger Adults' Comprehension of Medication Information. *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*, 53(4), 240-254
- Reppa, I., Playfoot, D., & McDougall, S.J.P. (2008). Visual Aesthetic Appeal Speeds Processing of Complex but not Simple Icons. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society*, 1155-1159.
- Shepard, R.N. (1967). Recognition Memory for Words, Sentences, and Pictures. *Journal of verbal learning and verbal behaviour*, 6, 156-163.
- Standing, L. (1973). Learning 10000 pictures. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 25, 207-222.

Sturken, M., & Cartwright, L. (2009). *Practices of Looking: An Introduction to Visual Culture* (2e editie). New York: Oxford University Press.

Tijus, C., et al. (2005) in: Tijus, C., Barcenilla, J., Cambon de Lavette, B., & Meunier, J. (2007). The Design, Understanding and Usage of Pictograms. In D. Alamargot., P. Terrier., & J. Cellier (Ed.), *Written Documents in the Workplace* (pp. 17-32). Bingley: BRILL.

Tractinsky, N., Katz, A.S., & Ikar, D. (2000). What is beautiful is usable. *Interacting with computers*, 13, 127-145.

Van den Broek, J., & De Jong, J. (2015). *Beeldtaal*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.

Van der Heijden, T. (5 oktober 2013). Het is moeilijk en het ligt in een kast. *NRC.nl*.

Wijzer in Geldzaken (1 oktober 2013). Pensioen blijft onbekend en onbemind. Geraadpleegd op: <https://www.wijzeringeldzaken.nl/pers/pensioen-onbekend-en-onbemind/>

Wilkinson, R.L., Cary, J.W., Barr, N.F., & Reynolds, J. (1997). Comprehension of pesticide safety information: effects of pictorial and textual warnings. *International Journal of Pest Management*, 43(3), 239-245.


## Bijlage 1 – Het UPO

N.B. normaliter past het UPO op twee pagina's. Dit is de versie van 20 mei 2016, afkomstig uit het onderzoek van de Universiteit Utrecht. Deze versie is gebruikt voor dit onderzoek.

### Uniform Pensioenoverzicht 2015

<b>Uw gegevens</b> Hans Hermans Geboren op: 23 maart 1971 1973 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Werkgever: Gemeente Amsterdam  Stand per: 31-12-2015 Soort regeling: Uitkeringsovereenkomst Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: 50% Deeltijd pensioengevend salaris: € 21.120 Deeltijd franchise: € 6.150 Deeltijd pensioengrondslag: € 14.970 Opbouwpercentage: 1,95%	<b>Uw partner</b> Ans Hermans Geboren op: 23 april
---	--

### Welk pensioen heeft u opgebouwd?

	<b>Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd?</b> Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: € 6.968 bruto per jaar  Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u <b>niet</b> verder pensioen opbouwt.  Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> .
	<b>Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt?</b> Stel, u overlijdt voor uw 67 <sup>e</sup> en op het moment van overlijden bouwt u pensioen op bij ABP. Dan ontvangt uw partner van ons vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd € 10.953 bruto per jaar vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft € 10.189 bruto per jaar  <i>Elk kind ontvangt dan</i> vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn € 2.418 bruto per jaar  <b>Let op:</b> Kijk op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP.
	<b>Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt?</b> Als u arbeidsongeschikt raakt dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast ontvangt u van ABP geen aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid bij volledige arbeidsongeschiktheid.

## Meer weten?

	<p><b>Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft?</b>          In Pensioen 1-2-3 op <a href="http://abp.nl/pensioen123">abp.nl/pensioen123</a> ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in <a href="http://mijn.abp.nl">mijn.abp.nl</a> bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt.</p>
	<p><b>Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht?</b>          Op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> vindt u een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de AOW. U ziet er ook een inschatting van uw netto inkomen na pensionering. En u kunt uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw partner uw gezamenlijk pensioen bekijken.</p>
	<p><b>Heeft u vragen?</b>          Neem dan contact met ons op. Op <a href="http://abp.nl/pensioen123">abp.nl/pensioen123</a> kunt u ook terecht voor meer informatie. ABP is bereikbaar op 045 579 60 70.</p>
	<p><b>Pensioenaangroei factor A in 2015</b> <span style="float: right;"><b>€ 568</b></span></p> <p>U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes.</p>

## Hoe zeker is uw pensioen?

	<p><b>Hoe zeker is uw pensioen?</b>          De hoogte van uw pensioen staat niet vast en kan in uitzonderlijke situaties worden verlaagd. Wij hebben te maken met onder meer de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen.</li> <li>- Een lage rente maakt pensioen duurder</li> <li>- De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen</li> </ul> <p>Kijk op <a href="http://abp.nl">abp.nl</a> voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.</p>																		
	<p><b>Verhoging</b>          ABP probeert ieder jaar uw pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de prijzen. Dit heet indexatie. Per jaar beoordeelt ABP of uw pensioen wordt verhoogd. Deze verhoging is alleen mogelijk indien de financiële positie van het fonds dit toelaat. ABP kan besluiten om uw pensioen volledig, gedeeltelijk of niet te verhogen. Indien de regels het toelaten.</p> <p>Of u in de toekomst evenveel kunt kopen met uw pensioen als nu hangt af van deze verhoging en de stijging van de prijzen. De afgelopen jaren waren de stijging van de prijzen en de verhoging als volgt:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Stijging van de prijzen*</th> <th style="text-align: center;">Verhoging</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td style="text-align: center;">0,6%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td style="text-align: center;">1,0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td style="text-align: center;">2,5%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td style="text-align: center;">2,5%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td style="text-align: center;">1,5%</td> <td style="text-align: center;">1%</td> </tr> </tbody> </table>		Stijging van de prijzen*	Verhoging	2015	0,6%	0%	2014	1,0%	0%	2013	2,5%	0%	2012	2,5%	0%	2011	1,5%	1%
	Stijging van de prijzen*	Verhoging																	
2015	0,6%	0%																	
2014	1,0%	0%																	
2013	2,5%	0%																	
2012	2,5%	0%																	
2011	1,5%	1%																	

	* Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek
	<b>Verlaging</b> Uw pensioen kan in uitzonderlijke situaties ook worden verlaagd.  In de afgelopen vijf jaar hebben we de pensioenen één keer moeten verlagen. In 2013 hebben we de pensioenen met 0,5% verlaagd.  Vanwege de huidige financiële situatie heeft ABP een herstelplan opgesteld. Wilt u meer weten over het herstelplan? Kijk op <a href="http://abp.nl">abp.nl</a> .

## Bijlage 2 – De vragenlijst

N.B. In deze bijlage zijn de vragen voor enkel een pictogram te zien, de vragen zijn gelijk voor alle pictogrammen.

Introductie:



Allereerst hartelijk bedankt dat u wilt meewerken aan deze vragenlijst! Het invullen ervan zal ongeveer 20 tot 30 minuten duren. Vanuit de Universiteit Utrecht doe ik onderzoek naar het Uniform Pensioen Overzicht, deze zal verder in de vragenlijst benoemd worden als het UPO. Het UPO is een document waarin men informatie kan vinden over zijn of haar pensioensituatie. Deze wordt jaarlijks per post naar alle actieve werknemers gestuurd.

Het is belangrijk dat u bij het invullen van de vragenlijst alle instructies goed opvolgt. Op elke pagina zal u een pictogram zien met daarbij een aantal vragen. Het is van belang dat u eerst goed naar het pictogram kijkt voordat u aan de vragen begint. Het is helaas niet toegestaan om terug te gaan in de vragen. Bij het beantwoorden van de vragen zijn geen foute antwoorden mogelijk, het gaat om wat u denkt dat juist is. Na het invullen van de vragenlijst is er ruimte voor vragen of opmerkingen mocht u daar behoefte aan hebben.

LET OP! Door de vragenlijst in te vullen geeft u automatisch toestemming dat uw antwoorden worden gebruikt voor dit onderzoek. Alles wordt anoniem verwerkt. Wanneer u tijdens het invullen van de vragenlijst niet meer mee wilt werken aan dit onderzoek is het altijd mogelijk om tussentijds te stoppen.

Succes en nogmaals bedankt!

Danique van der Gaauw

## Pagina 1 – vraag 1, de eerste keer dat de proefpersonen het pictogram te zien krijgen

Hieronder ziet u een pictogram, bestudeer dit goed voordat u aan de vragen begint.



Heeft u dit pictogram al eens gezien?

Ja

Nee

## Pagina 2 – vraag 2, 3, 4 en 5

Beantwoord de onderstaande schaalvraag.

	Helemaal niet vertrouwd	Beetje niet- vertrouwd	Neutraal	Beetje vertrouwd	Heel erg vertrouwd
Hoe vertrouwd bent u met dit pictogram?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hieronder ziet u een stelling staan. Beantwoord deze zoals hij op u van toepassing is.

	Nooit	Soms	Neutraal	Redelijk vaak	Heel vaak
Ik kom het pictogram vaak tegen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Denkend aan het UPO, welk onderwerp representeert dit pictogram denkt u?

Beantwoord de schaalvraag hieronder.

	Helemaal niet zeker	Een beetje onzeker	Neutraal	Een beetje zeker	Heel erg zeker
Hoe zeker bent u van uw antwoord op de vorige vraag?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Pagina 3 – vraag 6 en 7

Hieronder ziet u nogmaals hetzelfde pictogram, maar nu met bijbehorende titel. Bestudeer beide aandachtig voordat u aan de vragen begint.

Uw gegevens



Nu u wat meer informatie heeft, wat voor informatie verwacht u te vinden bij dit pictogram?

Beantwoord de onderstaande schaalvraag.

	Helemaal niet zeker	Een beetje onzeker	Neutraal	Een beetje zeker	Heel erg zeker
Hoe zeker bent u van uw antwoord op de vorige vraag?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



#### Pagina 4 – vraag 8, 9 en 10

Het pictogram en de bijbehorende titel zijn wederom weergegeven. Onder het pictogram staat beschreven wat voor informatie er te vinden is bij het pictogram in het UPO. Lees dit goed door en beantwoord daarna de vragen.

Uw gegevens



Het pictogram representeert informatie over uw gegevens. Denk hierbij aan uw naam, geboortedatum, BSN, huidige werkgever, de kenmerken van uw pensioen en enkele gegevens van uw partner.

N.B. Wanneer er vanaf nu over ‘het pictogram’ wordt gesproken, dan wordt hiermee het pictogram en de bijbehorende titel bedoeld. Tenzij dit anders aangegeven staat.

Hieronder ziet u een viertal stellingen. Beantwoord deze zoals ze op u van toepassing zijn.

	Helemaal oneens	Beetje oneens	Neutraal	Beetje eens	Helemaal eens
Het was voor mij meteen duidelijk waar dit pictogram voor stond	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het pictogram en de titel goed bij elkaar passen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is voor mij duidelijk waarom het pictogram en de bijbehorende informatie bij elkaar horen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het pictogram dubbelzinnig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Beantwoord de onderstaande schaalvraag.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Welk cijfer geeft u het pictogram?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mijn algemene oordeel over het pictogram is;

### Het einde van de vragenlijst:

Hieronder ziet u pagina 1 van het UPO. U hoeft de tekst op de pagina zelf niet te lezen, het gaat erom dat u een indruk krijgt hoe het UPO eruit ziet. Bekijk de afbeelding goed, de onderstaande stellingen hebben betrekking op deze afbeelding.





#### Uniform Pensioenoverzicht 2015

	<b>Uw gegevens</b> Hans Hermans Geboren op: 23 maart 1971 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Werkgever: Gemeente Amsterdam	<b>Uw partner</b> Ans Hermans Geboren op: 23 april 1973
	Stand per: 31-12-2015 Soort regeling: Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: Deeltijd pensioengevend salaris: Deeltijd franchise: Deeltijd pensioengrondslag: Opbouwpercentage:	50% € 21.120 € 6.150 € 14.970 1,95%

## Welk pensioen heeft u opgebouwd?

	<p><b>Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd?</b> Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: € 6.968 bruto per jaar</p> <p>Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt.</p> <p>Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a>.</p>
	<p><b>Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt?</b> Stel, u overlijdt voor uw 67<sup>e</sup> en op het moment van overlijden bouwt u pensioen op bij ABP. Dan ontvangt uw partner van ons vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd € 10.953 bruto per jaar vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft € 10.189 bruto per jaar</p> <p>Eik kind ontvangt dan vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn € 2.418 bruto per jaar</p> <p><b>Let op:</b> Kijk op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP.</p>
	<p><b>Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt?</b> Als u arbeidsongeschikt raakt dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast ontvangt u van ABP geen aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid bij volledige arbeidsongeschiktheid.</p>

## Meer weten?

	<p><b>Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft?</b> In Pensioen 1-2-3 op <a href="http://abp.nl/pensioen123">abp.nl/pensioen123</a> ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in <a href="http://mijn.abp.nl">mijn.abp.nl</a> bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt.</p>
	<p><b>Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht?</b> Op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> vindt u een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de AOW. U ziet er ook een inschatting van uw netto inkomen na pensionering. En u kunt uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw partner uw gezamenlijk pensioen bekijken.</p>

---

Hieronder ziet u een aantal stellingen over het gebruik van pictogrammen binnen een document als het UPO. Lees deze goed door en kies dan het antwoord dat het beste bij u past.

	Helemaal oneens	Beetje oneens	Neutraal	Beetje eens	Helemaal eens
Als een document zoals het UPO pictogrammen bevat, dan vind ik dat document makkelijker te lezen dan wanneer zo'n document geen pictogrammen bevat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als een document pictogrammen bevat helpen deze mij bij het zoeken naar informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind pictogrammen in het UPO overbodig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik naar informatie zoek in een document zoals het UPO, dan kijk ik eerst naar de pictogrammen en pas daarna naar de titel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Volgende pagina:**

Tot slot wil ik u nog een paar algemene vragen stellen.

---

Wat is uw leeftijd?

---

Wat is uw geslacht?

Man

Vrouw

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

basisschool

vmbo

havo

vwo

mbo

hbo

wo

anders, namelijk:

Hoeveel jaar bent u al actief op de arbeidsmarkt?

N.B. dit hoeft niet vast bij 1 werkgever te zijn

0 t/m 2 jaar

3 t/m 5 jaar

6 t/m 10 jaar

11 t/m 20 jaar

langer dan 21 jaar

Heeft u wel eens een UPO ontvangen?

nooit

1 keer

2 t/m 5 keer

vaker dan 6 keer

Hoe vaak leest u uw UPO?

elk jaar

om de paar jaar

bijna nooit

nooit

### **Volgende pagina**

Als ik mijn UPO krijg, dan lees ik dit

aandachtig

doelgericht, ik zoek naar de informatie die ik nodig heb

vluchtig, in zijn algemeenheid

## Laatste pagina

Dit was het einde van de vragenlijst! Ik wil u hartelijk bedanken voor uw medewerking. Mochten er nog vragen of opmerkingen zijn dan hoor ik die graag, hieronder kunt u deze achterlaten.

## Bijlage 3 – Uitleg per pictogram

### *Pictogram 1*

Het pictogram representeert informatie over uw gegevens. Denk hierbij aan uw naam, geboortedatum, BSN, huidige werkgever, de kenmerken van uw pensioen en enkele gegevens van uw partner.

### *Pictogram 2*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt hoeveel pensioen u tot nu toe hebt opgebouwd en welk bedrag u aan pensioen zou ontvangen (bruto per jaar) als u nu stopt met opbouwen.

### *Pictogram 3*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt wat er met uw partner en kinderen gebeurt als u voor uw 67e komt te overlijden. Er staat precies beschreven welke brutobedragen per jaar uw partner zal ontvangen bij uw overlijden tot of vanaf zijn of haar AOW-leeftijd. Daarnaast staat er ook beschreven hoeveel, bruto per jaar, uw kinderen zullen ontvangen totdat zij 21 jaar zijn.

### *Pictogram 4*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt wat er met de opbouw van uw pensioen zal gebeuren en hoe het zit met aanvullingen op bepaalde uitkeringen na arbeidsongeschiktheid.

### *Pictogram 5*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt welke sites er zijn, zoals het Pensioen 1-2-3, die u kunnen helpen met de keuzes die u heeft met betrekking tot uw pensioen.

### *Pictogram 6*

N.v.t.

### *Pictogram 7*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt naar welke site u moet gaan voor meer informatie. Ook wordt er een telefoonnummer aangeboden wat u kunt bellen.

### *Pictogram 8*

N.v.t.

### *Pictogram 9*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt dat uw pensioen nooit helemaal vast staat. Daarnaast worden 3 grote algemene gebeurtenissen aangehaald die ervoor kunnen zorgen dat uw pensioen lager uitvalt.

### *Pictogram 10*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt dat ernaar gestreefd wordt dat de pensioenen meegroeien met de stijging prijzen (van bijvoorbeeld een pak melk). Dit is echter niet altijd financieel mogelijk. Daarnaast laten ze zien hoe (goed of slecht) de pensioenen afgelopen jaren meestegen met de prijzen van producten.



*Pictogram 11*

Het pictogram representeert informatie die u vertelt dat de pensioenen ook (in uitzonderlijke situaties) verlaagd kunnen worden. Daarnaast wordt verteld wanneer de pensioenen in de afgelopen tijd verlaagd zijn.

## Bijlage 4 – Resultaten

Tabel 1

*Betrouwbaarheidsanalyse, Cronbach's Alpha, per Pictogram*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Herkenbaarheid Vraag 2 en 3	0.84*	0.55	0.81*	0.88*	-**	0.56	0.7*	0.96*	0.77*	0.66	-**

\* betrouwbaar bij een minimum van 0.7/ \*\* te weinig proefpersonen gaven aan het pictogram te kennen waardoor er maar 1 proefpersoon was die deze vragen hoefde in te vullen, Cronbach's Alpha was daarom niet mogelijk.

N.B. Alleen de proefpersonen die bij vraag 1 'ja' hebben ingevuld - *Heeft u dit pictogram al eens gezien?* – moeten vraag 2 en 3 invullen. Bij een paar pictogrammen betrof dit maar enkele proefpersonen. Vandaar dat sommige pictogrammen een lage Alpha waarde hebben. Bij pictogram 5 en 11 hoeft maar 1 proefpersoon vragen 2 en 3 in te vullen, vandaar dat het berekenen van een Cronbach's Alpha hier niet mogelijk is.

Tabel 2

*Betrouwbaarheidsanalyse, Cronbach's Alpha, per Pictogram*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Begrijpelijkheid 4 stellingen (vraag 8)	0.73*	0.85*	0.81*	0.86*	0.79*	0.78*	0.87*	0.83*	0.83*	0.82*	0.84*

\* betrouwbaar bij een minimum van 0.7

Tabel 4

*Resultaten van de Vragen over Herkenbaarheid in Percentages van Proefpersonen die het Pictogram wel Herkennen en in Gemiddeldes (en Standaarddeviaties)*

	Vraag 1	Vraag 2 & 3 <sup>1</sup>	Vraag 2	Vraag 3
Pictogram 1	47,3%	2.85 (1.04)	-	-
Pictogram 2	20%	-	3.27 (1.10)	2.55 (1.04)
Pictogram 3	10,9%	3.17 (0.87)	-	-
Pictogram 4	85,5%	3.72 (1.10)	-	-
Pictogram 5	1,8%	*	*	*
Pictogram 6	20%	-	3.36 (0.67)	2.82 (0.98)
Pictogram 7	56,4%	4 (0.72)	-	-
Pictogram 8	3,6%	2.75 (1.77)	-	-
Pictogram 9	10,9%	3.17 (0.93)	-	-
Pictogram 10	21,8%	-	4.08 (0.67)	3.25 (0.97)
Pictogram 11	1,8%	*	*	*

<sup>1</sup>Een deel van de vragen 2 en 3 was betrouwbaar en kon samengevoegd worden tot 1 construct. Zie tabel 1.

\* Te weinig proefpersonen gaven aan het pictogram te kennen waardoor er maar 1 proefpersoon was die deze vragen hoefde in te vullen, gemiddelden (en standaarddeviaties) zijn daarom niet mogelijk.

Tabel 5

*Resultaten van de Vragen over Begrijpelijkheid in Percentages van Proefpersonen die wisten wat het Pictogram representeerde en in Gemiddeldes (en Standaarddeviaties)*

	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7	Vraag 8
Pictogram 1	49,1%	2.18 (1.31)	96,4%	3.53 (1.22)	3.04 (0.98)
Pictogram 2	58,2%	3.47 (1.12)	87,3%	4.05 (1.08)	3.79 (0.98)
Pictogram 3	45,5%	2.6 (1.45)	90,9%	3.98 (1.18)	3.46 (0.99)
Pictogram 4	69,1%	3.58 (1.13)	70,9%	3.98 (1.25)	3.84 (1.05)
Pictogram 5	0%	2.33 (1.33)	49,1%	2.91 (1.31)	2.19 (0.89)
Pictogram 6	0%	2.93 (1.25)	83,6%	3.18 (1.12)	*
Pictogram 7	66%	3.58 (1.17)	54,5%	4.22 (1.05)	4.23 (0.88)
Pictogram 8	5,5%	2.25 (1.54)	27,3%	2.49 (1.54)	*
Pictogram 9	50,9%	2.78 (1.18)	49,1%	3.27 (1.18)	3.33 (0.95)
Pictogram 10	10,9%	2.47 (1.2)	29,1%	2.53 (1.17)	2.4 (0.98)
Pictogram 11	14,5%	2.35 (1.17)	34,5%	2.76 (1.28)	2.99 (1.07)

\* Deze vragen worden buiten beschouwing gelaten.

Tabel 6

*Resultaten van de Vragen over Aantrekkelijkheid in Percentages van Proefpersonen met een Positief Oordeel en in Gemiddeldes (en Standaarddeviaties)*

	Vraag 9	Vraag 10
Pictogram 1	5.9 (1.89)	43,6%
Pictogram 2	6.85 (1.75)	70,9%
Pictogram 3	6.42 (1.89)	52,7%
Pictogram 4	6.96 (1.92)	72,7%
Pictogram 5	4.36 (1.78)	12,7%
Pictogram 6	*	*
Pictogram 7	7.84 (1.68)	76,4%
Pictogram 8	*	*
Pictogram 9	6.44 (1.5)	69,1%
Pictogram 10	4.87 (1.85)	18,2%
Pictogram 11	5.75 (1.72)	36,4%

\* Deze vragen worden buiten beschouwing gelaten

Tabel 7

*Gemiddeldes (en Standaarddeviaties) voor de Somscores*

Som Vraag 4	Som Vraag 6
2.53 (1.07)	5.71 (1.65)