



Universiteit Utrecht

De invloed van persoonskenmerken,  
taalvaardigheid en voorkennis op het vinden en  
begrijpen van informatie in het Uniform  
Pensioenoverzicht

Eindwerkstuk CIW

Sanne Verstijnen  
3938808  
Bachelor Taal- en cultuurstudies  
6 februari 2017  
6650 woorden  
Begeleider: Dr. Sanne Elling  
Tweede lezer: Prof. dr. Leo Lentz

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Theoretisch kader .....	4
3. Methode .....	7
3.1 Proefpersonen .....	7
3.2 Materiaal .....	7
3.3 Procedure .....	8
3.4 Analyses .....	9
4. Resultaten .....	10
4.1 Vindbaarheid en begrijpelijkheid UPO .....	10
4.2 Vind- en begripsproblemen UPO .....	10
4.2.1 Analyse lage vind- en begripsscores .....	12
4.3 Invloed persoonskenmerken .....	13
4.4 Invloed voorkennis en taalvaardigheid .....	14
4.5 Regressiemodellen voor vindbaarheid en begrijpelijkheid .....	14
5. Conclusie .....	16
6. Discussie .....	16
7. Bibliografie .....	19
8. Bijlagen .....	21

## Abstract

Toen per 1 januari 2007 de nieuwe pensioenwet in Nederland van kracht ging, ging dit gepaard met verschillende initiatieven om pensioenvoorbereiding inzichtelijker en begrijpelijker te maken. Vanaf dat moment kreeg iedere werkende Nederlander elk jaar een Uniform Pensioenoverzicht thuisgestuurd, dat overzicht geeft over de huidige en toekomstige pensioensituatie en bijvoorbeeld iets zegt over de pensioenuitkering bij uit dienst gaan, overlijden of arbeidsongeschiktheid. In de praktijk bleek het UPO niet door iedereen goed te worden begrepen (Kuiper, Van Soest & Dert, 2013; Krijnen, Breugelmans & Zeelenberg, 2014). Het UPO is daarom onderzocht op gebruiksvriendelijkheid (Lentz & Pander Maat, 2013). Daarbij is ook gekeken naar de invloed van persoonskenmerken als leeftijd en opleidingsniveau. Dit onderzoek gaat daarop verder, door te kijken wat de invloed is van persoonskenmerken, taalvaardigheid en voorkennis op het begrijpen van de informatie in het UPO. Onder 115 respondenten werd een onderzoek uitgevoerd, waarbij gestart werd met het afnemen van een aantal vaardigheidstoetsen, zoals een cloze-test, woordenschatstest en een pensioenkennistest. Aan de hand van een daaropvolgende UPO-begripstest werd getest in hoeverre de proefpersonen de informatie in het UPO konden vinden en begrijpen. Het UPO werd over het algemeen redelijk begrepen. Men bleek nog wel moeite te hebben met vragen over pensioenaangroei, de pensioensamenstelling en het nabestaandenpensioen. Daarnaast bleek uit de resultaten dat er een relatie bestaat tussen de combinatie van de cloze-test en de pensioenkennistest en het vinden van de informatie in het UPO. Bij het begrijpen van de informatie in het UPO blijkt opleidingsniveau een belangrijke rol te spelen. Andere variabelen, zoals geslacht of leeftijd, blijken geen invloed te hebben op het begrijpen van het UPO.

## 1. Inleiding

Pensioen is voor veel Nederlanders een heikel onderwerp. Men vindt het ingewikkeld, saai en het is voor velen een ver-van-hun-bed-show (NOS, 2016). Nederlanders stellen daarom hun pensioenvoorbereiding vaak uit (Krijnen, Breugelmans & Zeelenberg, 2014). Desondanks is pensioeninzicht belangrijk: met de invoering van de vernieuwde Pensioenwet op 1 januari 2007 is er veel veranderd aan het Nederlandse pensioenstelsel. De grootste verandering is het stapsgewijs verhogen van de pensioenleeftijd van 65 naar 67 jaar, maar ook op het gebied van pensioencommunicatie is er veel veranderd. De Nederlandse overheid is de laatste jaren met een aantal initiatieven gekomen die het onderwerp pensioen inzichtelijker en begrijpelijker moeten maken voor Nederlandse burgers. Met initiatieven als *Wijzer in geldzaken*, *Mijnpensioenoverzicht.nl* en de *Pensioen kijker* probeert de overheid haar burgers meer te interesseren in het regelen van hun ouderdagsvoorziening (Van Rossum, Smits, Van Eekelen & Wit, 2015). Pensioencommunicatie moet transparanter en begrijpelijker worden, zodat Nederlandse burgers niet voor verrassingen komen te staan wanneer zij stoppen met werken.

Zo krijgt sinds 2008 iedere werkende Nederlander jaarlijks een persoonlijk Uniform Pensioenoverzicht (UPO) thuisgestuurd. Het UPO is een overzicht van de huidige en toekomstige pensioensituatie en zegt bijvoorbeeld iets over de pensioenuitkering bij uit dienst gaan, overlijden of arbeidsongeschiktheid. Aan de hand van dit UPO krijgen ontvangers inzicht in hun pensioensituatie en kunnen ze actie ondernemen mocht dit nodig zijn. De kracht van het UPO ligt in het feit dat het een uniform overzicht is; het overzicht heeft voor iedere werkende Nederlander dezelfde vorm. Werkgevers dienen zich te houden aan een vast format, waardoor iedere ontvanger dezelfde informatie krijgt. Het UPO sluit goed aan bij de Wet pensioencommunicatie, die er per juli 2016 voor moet zorgen dat pensioenfondsen en pensioenverzekeraars informatie verstrekken die aansluit bij de wensen van de deelnemer (Rijksoverheid, 2015).

Het UPO blijkt echter niet altijd te voldoen aan de wensen en behoeften van de ontvanger (Kuiper, Van Soest & Dert, 2013). Mede hierdoor verdiepen ontvangers zich niet in het UPO en andere soorten pensioenvoorbereiding (Krijnen et al., 2014). De laatste jaren is er meer onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van het document (Lentz & Pander Maat, 2013). Specifiek is er gekeken naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in het UPO. Dit zijn immers belangrijke maatstaven voor de effectiviteit en duidelijkheid van een tekst (Lentz & Pander Maat, 2010).

Dit huidige onderzoek is een aanvulling op eerdere onderzoeken omtrent het UPO. In een afstudeeronderzoek hebben zes bachelorstudenten van de Universiteit Utrecht wederom onderzoek gedaan naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in het UPO. Hierbij is gebruik gemaakt van het UPO-format voor 2017. Daarnaast is gekeken naar de invloed van verschillende persoonskenmerken, voorkennis en taalvaardigheid op het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO. Om deze voorkennis en taalvaardigheid te bepalen, is gebruik gemaakt van een aantal tests, zoals een cloze-toets, een woordenschattest en een financiële kennistest.

## 2.Theoretisch kader

Het pensioenbewustzijn in Nederland is laag. Uit onderzoek van Nibud (2015) blijkt dat minder dan 40% van de ondervraagden op de hoogte is of de pensioeninkomsten voldoende zijn om de uitgaven na hun pensionering te dekken. Onderzoek van Wijzer in geldzaken (2012) wijst uit dat 69% van de ondervraagden volledig pensioenonbewust is. Het nut van het regelen van een goed pensioen is duidelijk, maar men weet niet goed waar te beginnen en vindt het begrijpen van pensioenen moeilijk (Van der Schors & Warnaar, 2015).

Toen per 1 januari 2008 voor alle pensioenfondsen en verzekeraars verplicht werd jaarlijks een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) te sturen naar al hun klanten, was dit een grote stap ter bevordering van het pensioenbewustzijn in Nederland. Het UPO geeft een concreet beeld van de huidige en toekomstige pensioensituatie en zou voor iedere ontvanger te begrijpen moeten zijn. Desondanks lijkt het UPO niet altijd zijn doel te behalen. Uit een onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (2010) blijkt dat men wel degelijk het belang van het UPO begrijpt, maar niet het doel. Men begrijpt niet wanneer het nodig is een blik te werpen op het UPO en wanneer men dat wel doet, is de terminologie vaak onduidelijk. Uit het artikel van Kuiper, Van Soest en Dert (2013) blijkt dat het grootste deel van de consumenten het UPO slechts vluchtig doorleest. Een deel van de ondervraagden denkt dat het UPO bedoeld is om de overwaarde van de eigen woning te berekenen en een andere groep gelooft met het UPO te kunnen bepalen wat het beste pensioenfonds van Nederland is.

### *Medische bijsluiters*

De opzet van het UPO is te vergelijken met de opzet van een medische bijsluiter. Net als het UPO, dient een medische bijsluiter geschreven te zijn volgens een vast format en dient hij begrijpelijk te zijn voor alle lagen van de bevolking. Hierom dient een bijsluiter te voldoen aan een aantal inhoudelijke en een aantal presentatie-eisen. Bovendien kent een bijsluiter eenzelfde soort problematiek als het UPO: complexe informatie en geen bijster interessant onderwerp. Bovendien dient een bijsluiter eveneens te voldoen aan bepaalde wetgeving. Lentz en Pander Maat (2010) hebben onderzoek gedaan naar de leesbaarheid van medische bijsluiters. Hieruit bleek dat er met name sprake was van problemen bij het vinden van de juiste informatie, maar dat er ook enkele problemen waren bij het begrijpen ervan. Revisie van bijsluiters, zoals het verwijderen van visuele tekstmarkering en het duidelijker onderscheiden van kopjes, bleek te zorgen voor een toename van vindbaarheid en begrip en zorgde ook voor een flinke tijdwinst bij het lezen van de bijsluiter. Lentz (2011) gaat in zijn oratie verder in op de leesbaarheid van wettelijk verplichte teksten en bespreekt de (on)leesbaarheid van financiële teksten als pensioenstartbrieven en informatie rondom hypotheek. Volgens de Wet op het Financiële Toezicht (WFT) dient dergelijke financiële communicatie 'correct, duidelijk en niet misleidend' te zijn. In de praktijk blijkt dit vaak te wensen over te laten. Men vindt pensioenen lastig en begrijpt de bedoeling van een startbrief als het UPO niet (volledig). Aan de hand van eerdere onderzoeken geeft Lentz (2011) schrijfadvisen ten behoeve van het UPO, zoals het verbeteren van aantrekkelijkheid van het document en meer persoonlijke interactie.

### *Vindbaarheid en begrijpelijkheid van het UPO*

Lentz en Pander Maat (2013) hebben eveneens onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO. Zij hebben zich specifiek gericht op de duidelijkheid van het UPO, die uiteenvalt in de *vindbaarheid* en *begrijpelijkheid* van het pensioendocument. Het onderscheid tussen vindbaarheid en begrijpelijkheid is belangrijk; uit eerder onderzoek (Lentz & Pander Maat, 2010) blijkt immers dat het vinden van de juiste informatie vaak een groter probleem is dan het correct interpreteren ervan. Lentz en Pander Maat (2013) onderzochten door middel van twee studies de gebruiksvriendelijkheid van het UPO. Studie 1 omvat onderzoek naar een wettelijk verplicht UPO-format, bij studie 2 is er een aantal verbeteringen aan het verplichte format aangebracht, die de gebruiksvriendelijkheid

moeten bevorderen. Zo is het nieuwe format qua vormgeving versimpeld, de formulering vereenvoudigd en is het gehele UPO flink ingekort. Met succes; in studie 2 blijken de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van het UPO-format verbeterd te zijn ten opzichte van het format in studie 1.

### *Financiële geletterdheid*

Tekstbegrip is het vinden en begrijpen van de informatie in een tekst. Tekstbegrip wordt mede bepaald door *voorkennis* over een bepaald tekstthema en anderzijds door *taalvaardigheid* (Lentz & Pander Maat, 2013). Taalvaardigheid valt daarbij uiteen in bijvoorbeeld woordenschat en/of leesvaardigheid. Voorkennis en taalvaardigheid kun je meten, bijvoorbeeld door middel van kennisvragen of vaardigheidstoetsen. Tekstbegrip is belangrijk bij het lezen van het UPO. Er wordt immers een beroep gedaan op specifieke kennis en vaardigheden om het document te begrijpen.

Het begrijpen van een financieel document als het UPO, vraagt om een bepaalde vaardigheid, genaamd *financiële geletterdheid*. Financiële geletterdheid is lastig te definiëren. Het betreft immers niet alleen een mate van financiële kennis, maar vraagt ook om bepaalde vaardigheden. Er bestaan verschillende definities voor financiële geletterdheid. Lusardi en Mitchell (2009; 2014) omschrijven in hun onderzoeken financiële geletterdheid als de vaardigheid om economische beslissingen te maken, maar ook de kennis en het vermogen van mensen om economische informatie te verwerken en weloverwogen beslissingen te nemen over de financiële planning, vermogensopbouw, schulden en pensioenen. Huston (2006) omschreef financiële geletterdheid als de mate waarin men financiële kennis heeft en kan toe passen in zijn of haar persoonlijke situatie. Financiële geletterdheid is meer dan financiële kennis alleen; het gaat eveneens om de kunde en het vertrouwen deze kennis toe te passen. De definitie van Remund (2010) is nog breder. Volgens hem bestaat financiële geletterdheid uit vijf onderdelen: de kennis van financiële concepten; de vaardigheid te kunnen communiceren over financiële concepten; de vaardigheid om de persoonlijke financiële situatie te beheren; de vaardigheid om financiële beslissingen te kunnen nemen en het zelfvertrouwen om financiële toekomstplannen te maken. Verrassend is het dus niet dat de mate van financiële geletterdheid zwaar mee lijkt te wegen op het gebied van pensioencommunicatie. Uit onderzoek blijkt zelfs dat de mate van pensioenvoorbereiding sterk samenhangt met de financiële geletterdheid van de lezer (Van Rooij, Lusardi & Alessie, 2011). Mensen met lage financiële geletterdheid blijken pensioenvoorbereiding meer voor zich uit te schuiven dan mensen met hoge financiële geletterdheid.

Te verwachten valt dat de mate van financiële geletterdheid een belangrijke rol speelt in het begrijpen van een pensioendocument als het UPO. Echter, evenals dat het lastig is één definitie te geven voor de mate van financiële geletterdheid van een lezer, net zo lastig is het financiële geletterdheid te meten. Er bestaan dan ook verschillende meetwijzen voor het bepalen van financiële geletterdheid. Lusardi en Mitchell (2009; 2014) maakten gebruik van een vragenlijst om financiële geletterdheid te meten. Hierbij wisselen ze vragen over basale financiële vaardigheden af met gevorderde financiële vragen. Ter aanvulling maakten ze gebruik van stellingen over verschillende financiële onderwerpen. Van Rooij et al. (2011) maakten ook gebruik van verschillende soorten vragen. De eerste set vragen gaat over basale financiële vaardigheden, terwijl het tweede deel ingaat op meer specifieke financiële kennis, zoals aandelen, fondsen en risicospreiding. Beide onderzoekers kijken dus naar (financiële) kennis om financiële geletterdheid te bepalen en laten taalvaardigheid buiten beschouwing.

Lentz en Pander Maat (2013) hebben onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van het UPO. Daarbij hebben ze niet zozeer gekeken naar een wijze om financiële geletterdheid te bepalen, maar kunnen ze wel iets zeggen over aspecten die meewegen in tekstbegrip. Specifiek hebben ze gekeken naar welke variabelen van invloed zijn op het vinden en begrijpen van de

informatie in het UPO. Ze hebben hierbij gekeken naar verschillende persoonskenmerken, zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, maar ook naar aspecten als voorkennis en taalvaardigheid. Om deze twee determinanten te bepalen, maken ze gebruik van een aantal vaardigheidstoetsen, zoals een cloze-test en financiële kennistest. In tegenstelling tot Lusardi & Mitchell en Van Rooij et al. kijken Lentz en Pander Maat niet alleen naar voorkennis, maar speelt bij hen taalvaardigheid ook een rol. Terecht, uit het onderzoek blijkt dat naast opleidingsniveau, er een sterke relatie is tussen woordenschat en UPO-begrip. De relatie met voorkennis blijkt minder sterk.

In dit onderzoek wordt verder gekeken naar factoren die van invloed zijn op het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO. In lijn met het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) wordt er gekeken welke aspecten een rol spelen in het begrijpen van het UPO, zoals bepaalde persoonskenmerken of een bepaalde mate van voorkennis of taalvaardigheid. Om voorkennis en taalvaardigheid van de lezer te bepalen, wordt er eveneens gebruik gemaakt van een aantal vaardigheidstoetsen.

In dit onderzoek staat de volgende hoofdvraag centraal:

**Wat is de invloed van persoonskenmerken, taalvaardigheid en voorkennis op de begrijpelijkheid en de vindbaarheid van de informatie in het UPO 2017?**

Om de hoofdvraag te beantwoorden, zal eerst bepaald worden in hoeverre de informatie in het UPO 2017 vindbaar en begrijpelijk is.

*Deelvraag 1a: In hoeverre is de informatie in het UPO 2017 vindbaar en begrijpelijk?*

Aan de hand van de resultaten op vindbaarheid en begrijpelijkheid, zal er een analyse gedaan worden van de problemen die zich voordoen bij het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO 2017.

*Deelvraag 1b: Wat zijn de belangrijkste vind- en begripsproblemen die zich voordoen bij het UPO 2017?*

Evenals in het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) wordt er in dit paper onderzoek gedaan naar de invloed van verschillende persoonskenmerken op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in het UPO. Er wordt hierbij gekeken naar de persoonskenmerken leeftijd, opleidingsniveau en geslacht.

*Deelvraag 2a: In hoeverre zijn persoonskenmerken van invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in het UPO 2017?*

Naast persoonskenmerken is het mogelijk dat de mate van taalvaardigheid en voorkennis van invloed zijn op het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO.

*Deelvraag 2b: In hoeverre zijn taalvaardigheid en voorkennis van invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in het UPO 2017?*

De opzet van dit onderzoek vertoont sterke gelijkenis met de onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013). De verwachting is dat de resultaten dan ook in lijn zullen zijn met bovenstaande bevindingen, en dat naast opleidingsniveau vooral taalvaardigheid een belangrijke rol zal spelen in het UPO-begrip. Aangezien er binnen dit onderzoek gebruik wordt gemaakt van een voorbeeld-UPO naar het format van 2017 is dit onderzoek vernieuwend en een goede aanvulling op de kennis die er al is.

### 3. Methode

Dit onderzoek is uitgevoerd door zes bachelorstudenten van de faculteit Geesteswetenschappen aan de Universiteit Utrecht, onder begeleiding van een hoofdonderzoeker. Iedere student heeft plusminus twintig toetsen afgenomen. De data van de verschillende onderzoekers zijn samengevoegd tot een totale dataset van 115 proefpersonen. Aan de hand van deze dataset heeft iedere student een individueel onderzoek uitgevoerd.

#### 3.1 Proefpersonen

In totaal hebben aan dit onderzoek 115 proefpersonen deelgenomen. 40,9% van deze proefpersonen is man (n=47) en de overige 59,1% is vrouw (n=68). De proefpersonen waren tussen de 18 en 65 jaar oud. Allen waren (deels) werkend en bouwen pensioen op, waardoor zij ontvanger zijn van het UPO. De proefpersonen zijn in te delen in de leeftijdsklassen jong (18-35 jaar), middel (36-50 jaar) en oud (51-65 jaar). De verdeling over de leeftijdsklassen is respectievelijk 40,9% (n=47), 28,7% (n=33) en 30,4% (n=35). De proefpersonen zijn opgedeeld in twee opleidingsniveaus. 53% (n=61) van de proefpersonen was laagopgeleid (basisonderwijs, LBO, VMBO, MAVO, HAVO, VWO) en 47% (n=54) was hoogopgeleid (HBO, WO).

**Tabel 1.** Verdeling proefpersonen over leeftijdsgroep en opleidingsniveau

	Jong (18-35)	Midden (36-50)	Oud (51-66)	Totaal
Laagopgeleid	20	20	21	61
Hoogopgeleid	27	13	14	54
Totaal	47	33	35	115

#### 3.2 Materiaal

Voor dit onderzoek zijn verschillende materialen gebruikt. Elk van de proefpersonen kreeg een bundel voor zich met daarin vier vaardigheidstoetsen<sup>1</sup> en een UPO-begripstest<sup>2</sup>. De vier vaardigheidstoetsen waren een cloze-toets, een woordenschatstest, een algemene financiële kennistest en een pensioenkenntest. De vragen in de UPO-begripstest moesten beantwoord worden aan de hand van een voorbeeld-UPO<sup>3</sup> naar het UPO-format van 2017 (Uniform Pensioenoverzicht, 2016). De verschillende tests waren gebaseerd op de vaardigheidstoetsen en de UPO-begripstest uit het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) en Nell, Lentz en Pander Maat (2016).

##### *Cloze-toets*

De cloze-toets bestond uit een tekst over orgaandonatie waarbij proefpersonen de weggelaten woorden dienden in te vullen. In totaal waren er dertig woorden weggelaten in de tekst. De proefpersonen dienden de woorden naar eigen inzicht in te vullen en konden niet kiezen uit een lijst met woorden. De cloze-toets is semantisch nagekeken: de juiste woorden werden goed gerekend bij het nakijken, maar ook woorden met een zelfde betekenis waren goed. Bovendien werd er niet gelet op de juiste schrijfwijze van een woord. Het antwoordmodel van de cloze-toets is te vinden in de bijlagen<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Bijlage II

<sup>2</sup> Bijlage III

<sup>3</sup> Bijlage V

<sup>4</sup> Bijlage VI

### *Woordenschattest*

De woordenschattest bestond uit twintig vragen. Bij elke vraag was een moeilijk woord dikgedrukt geschreven in een zin. Elke vraag had vijf antwoordmogelijkheden, waaronder een optie 'ik weet het niet'. De proefpersonen werd nadrukkelijk gevraagd niet te gokken, maar deze laatste optie in te vullen wanneer zij het antwoord niet wisten.

### *Financiële kennistest*

De financiële kennistest bestond uit twee delen: een algemene financiële kennistest en een pensioenkenntest. De test bestond totaal uit negen vragen, startend met een vraag over eigen inschatting van financiële kennis. Daarna volgden vier vragen over algemene financiële kennis en vier vragen over pensioen kennis. Elke vraag had een aantal antwoordmogelijkheden, waaronder een optie 'ik weet het niet'. De proefpersonen werd nadrukkelijk gevraagd niet te gokken, maar deze laatste optie in te vullen wanneer zij het antwoord niet wisten. Bij twee vragen moest men meerdere antwoorden aankruisen.

### *UPO-begripstest*

De UPO-begripstest bestond uit veertien vragen over het voorbeeld-UPO. Een aantal vragen bevatte een subvraag. De vragen waren zo geformuleerd dat de lezer ze met behulp van de informatie uit het voorbeeld-UPO moest kunnen beantwoorden. Twee vragen moesten echter beantwoord worden vanuit de eigen kennis en interpretatie van de proefpersonen. Voor deze vragen was een bepaalde mate van voorkennis nodig, die essentieel geacht werd voor het begrijpen van UPO. Bij het beoordelen van de antwoorden werd een duidelijk onderscheid gemaakt tussen het vinden en het begrijpen van het juiste antwoord.

### *Voorbeeld-UPO*

Gebaseerd op het UPO-format 2017 is er voor dit onderzoek een voorbeeld-UPO opgesteld. Het voorbeeld-UPO geeft een overzicht van de huidige en toekomstige pensioensituatie van een fictief persoon. Het document bestaat uit drie pagina's en is opgedeeld in verschillende alinea's, die bijvoorbeeld iets zeggen over de hoogte van het pensioen bij overlijden of arbeidsongeschiktheid. Elk van de alinea's wordt verduidelijkt door een bijpassende kop en icoon.

## *3.3 Procedure*

Gedurende een periode van twee weken zijn de onderzoeken afgenomen bij de proefpersonen. De data van de zes verschillende onderzoekers zijn samengevoegd tot een totale dataset van 115 proefpersonen. De afname van de onderzoeken nam per proefpersoon 30 tot 45 minuten in beslag. De proefpersonen startten, na het lezen van een uitleg en het tekenen van de toestemmingsverklaring, met het invullen van de vaardigheidstoetsen. Deze toetsen waren zoals gezegd een cloze-toets, een woordenschattest, een financiële kennistest en een pensioenkenntest. Dit deel diende schriftelijk te worden ingevuld door de proefpersonen. Na het schriftelijke deel volgde het mondelinge deel van het onderzoek: de UPO-begripstest. Na een korte uitleg en een moment om het voorbeeld-UPO door te kijken, werd er gestart met de begripstest. De proefpersonen dienden de vraag voor te lezen en mondeling antwoord te geven op de vraag. Bovendien diende in de tekst aangewezen te worden waar het antwoord beschreven stond. Luke het de proefpersoon niet een antwoord te formuleren of werd er een antwoord gegeven aan de hand van de verkeerde passage, dan wees de proefleider de juiste passage aan en kreeg de proefpersoon een kans alsnog het juiste antwoord te formuleren. Op deze wijze was het mogelijk apart onderzoek te doen naar het vinden en begrijpen van de informatie. De proefleider noteerde op het antwoordformulier dan ook een aparte score voor het vinden van het antwoord en het juist beantwoorden van de vraag.



### 3.4 Analyses

De verschillende toetsen binnen dit onderzoek zijn getest op betrouwbaarheid aan de hand van de betrouwbaarheidsanalyse Chronbach's Alpha. Hieruit volgde voor de cloze-toets ( $\alpha=0,74$ ) en voor de woordenschatstest ( $\alpha=0,85$ ) een betrouwbare score. De financiële kennistest ( $\alpha=0,37$ ) en de pensioenkenntest ( $\alpha = 0,26$ ) scoorden daarentegen laag op betrouwbaarheid.

Aangezien binnen dit paper onderzoek gedaan wordt naar de invloed van voorkennis en taalvaardigheid, is de betrouwbaarheid van de toetsen samen berekend. Voor het construct 'voorkennis' zijn de financiële kennistest en de pensioenkenntest samengenomen. Dit geeft een betere score op betrouwbaarheid ( $\alpha=0,47$ ). Voor het construct 'taalvaardigheid' zijn de cloze-toets en de woordenschatstest samengenomen. Hieruit blijkt een goede betrouwbaarheid ( $\alpha=0,85$ ). In SPSS zijn de constructen 'voorkennis' en 'taalvaardigheid' toegevoegd als nieuwe variabelen.

Naast het opzetten van nieuwe variabelen was het nodig een aantal variabelen te hercoderen. Zo zijn de proefpersonen in groepen ingedeeld naar leeftijd en opleidingsniveau. Qua leeftijd werden de proefpersonen ingedeeld in drie groepen (18-35 jaar [1], 36-50 jaar [2] en 51-66 jaar [3]) en qua opleidingsniveau in twee groepen. De laagopgeleide groep [1] omvatte de opleidingsniveaus basisonderwijs, LBO, VMBO, MAVO, HAVO en VWO. De hoogopgeleide groep [2] omvatte de opleidingsniveaus HBO en WO. In SPSS zijn hier nieuwe variabelen voor gemaakt.

## 4. Resultaten

Allereerst is er gekeken of binnen de 115 proefpersonen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau eerlijk verdeeld waren. Hierbij is gebruik gemaakt van een chikwadraattoets. Hieruit blijkt dat opleidingsniveau gelijk verdeeld is over leeftijd ( $\chi^2 = 3,51$ ,  $df = 2$ ,  $p = 0.17$ ). Voor geslacht geldt hetzelfde: ook dit is gelijk verdeeld over leeftijd ( $\chi^2 = 0,10$ ,  $df = 2$ ,  $p = 0.95$ ). De verdeling geslacht over opleidingsniveau is eveneens gelijk verdeeld ( $\chi^2 = 0,16$ ,  $df = 1$ ,  $p = 0.68$ ).

### 4.1 Vindbaarheid en begrijpelijkheid UPO

De vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in het UPO 2017 zijn gemeten aan de hand van veertien begripsvragen. Aangezien een aantal vragen één of meerdere subvragen had, dienden er in totaal negentien vragen beantwoord te worden. Bij het beoordelen van de antwoorden werd onderscheid gemaakt in het daadwerkelijk vinden van de juiste informatie en het begrijpen van deze informatie. Voor elke proefpersoon geldt daarom een aparte score voor vindbaarheid en begrijpelijkheid. Aan de hand van somscores is berekend wat het totale gemiddelde voor 'vinden' en het totale gemiddelde voor 'begrijpen' is. In Tabel 2 valt af te lezen dat de gemiddelde vindscore (74%) en gemiddelde begrijpelijkheidsscore (72%) niet ver uit elkaar lagen. Proefpersonen hadden gemiddeld 13.7 (SD 2.5) van de 19 vragen goed met betrekking tot begrijpelijkheid en gemiddeld 11.5 (SD 2.6) van de 17 vragen met betrekking tot vindbaarheid.<sup>5</sup>

**Tabel 2.** Vindbaarheidsscore en begrijpelijkheidsscore informatie UPO 2017

	Vindbaarheid	Begrijpelijkheid
Voorbeeld-UPO 2017	0.74 (0.15)	0.72 (0.13)

### 4.2 Vind- en begripsproblemen UPO

Naast een gemiddelde totaalscore, is er ook gekeken wat de gemiddelde vind- en begripsscore was op elke begripsvraag apart. De resultaten hiervan zijn hieronder af te lezen in Tabel 3.

**Tabel 3.** Overzicht vind- en begripsscores begripsvragen UPO

Nr.	Vraag	Vind-score	Deelantwoorden	Begrips-score
1	Wat is het Uniform Pensioenoverzicht?	N.v.t	o Huidige pensioensituatie o toekomstige pensioensituatie o regeling voor nabestaanden	0.63 0.62 0.27
2a	Stel, Jan blijft tot zijn 65ste dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van het UPF?	0.89	€ 24 039 per jaar	0.86
2b	Is dit een netto bedrag?	0.93	o Nee o bruto per jaar	0.98 0.95
3a	Stel, Jan overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Ria is 60 en blijft achter met hun 14- en 19-jarige kinderen. Wat krijgen zijn kinderen aan pensioen?	1.00	o €2 798 o per jaar	1.00 0.84
3b	Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?	0.99	o Tot hun 21 <sup>e</sup> levensjaar	0.99
3c	Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen op het moment van het overlijden van Jan?	0.99	€12 431 per jaar	0.98

<sup>5</sup> Twee vragen moesten beantwoord worden vanuit de eigen kennis en interpretatie van de proefpersonen en werden niet meegeteld bij de totale vindscore.

<b>3d</b>	Stel dat Ria 68 zou zijn bij het overlijden van haar man. Is het antwoord op de vorige vraag dan anders?	0.97	€11 533 per jaar	0.86
<b>4</b>	Waarvoor kan Jan de informatie over pensioenaangroei gebruiken?	0.46	o ruimte o extra pensioen o pensioenaangroei o Controleren op <a href="http://www.UPF.nl/UPO2017">www.UPF.nl/UPO2017</a>	0.48 0.50 0.41 0.14
<b>5</b>	Stel, Jan besluit op 1 januari 2017 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van het UPF vanaf zijn 65ste?	0.66	€10 078 per jaar	0.65
<b>6</b>	Wat voor soort pensioenovereenkomst heeft Jan?	0.85	o bruto pensioenregeling/ uitkeringsovereenkomst	0.83
<b>7</b>	Wat houdt dit type overeenkomst in?	0.63	o Vast bedrag uitgekeerd	0.47
<b>8a</b>	Stel dat Jan op 1 januari 2018 met pensioen wil. Is dat mogelijk?	0.37	o Ja	0.59
<b>8b</b>	Wat betekent dat voor zijn pensioen? Waarom?	0.58	o geen verdere opbouw pensioen o €10 078 van het UPF	0.60 0.47
<b>9</b>	Jan ziet bij allerlei bedragen staan dat het bruto per jaar is. Wat betekent dat?	N.v.t.	o belasting o nettobedrag lager	0.95 0.74
<b>10</b>	Waaruit bestaat je pensioen?	0.33	o AOW o Pensioen opgebouwd bij verschillende werkgevers	0.47 0.64
<b>11</b>	Stel, Jan wordt op zijn 63e leeftijd arbeidsongeschikt. Wat betekent dit voor zijn pensioen?	0.97	o pensioenopbouw gedeeltelijk door o €768 bruto tot AOW-leeftijd	0.97 0.94
<b>12</b>	Als de kosten voor het levensonderhoud omhoog gaan, dan proberen de pensioenfondsen de pensioenen ook omhoog te laten gaan. Dit lukt echter niet altijd. Is het pensioen van Hans de laatste jaren gestegen?	0.90	o nee	0.92
<b>13</b>	Stel er treden geen veranderingen op in Jans situatie: hij blijft getrouwd, geschikt om te werken en verandert niet van baan. Ontvangt Jan op zijn 65ste dan gegarandeerd het aangegeven bedrag van €24 039 bruto per jaar? Licht uw antwoord toe.	0.67	o nee o hoogte staat niet vast o verlaging in uitzonderlijke gevallen	0.75 0.64 0.47
<b>14</b>	Stel, Jan gaat op 1 januari 2017 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt hij, op 64-jarige leeftijd. Zijn vrouw Ria blijft achter met twee kinderen van 18 en 10, maar die zijn niet van hem, maar van haar eerste man. Wat krijgt Jans vrouw aan pensioen van het UPF?	0.33	o niets o moment van overlijden geen deelname UPF	0.05 0.06

Uit Tabel 3 blijkt dat de scores op vraag 4, 10 en 14 het laagst zijn. De scores bij vraag 1, 7 en 8 zijn eveneens aan de lage kant. De hoogste scores zijn te vinden bij vraag 2, 3 en 11. Met name vraag 3a werd erg goed beantwoord. Hoewel de hoge scores interessant zijn, richt onderstaande analyse zich op de lage vind- en begripsscores.

#### 4.2.1 Analyse lage vind- en begripsscores

Vraag 1 is één van de twee vragen die beantwoord diende te worden vanuit de eigen kennis en interpretatie van de proefpersoon. Ondanks dat de proefpersoon al in de instructie<sup>6</sup> kon lezen wat een UPO is, werd toch vaak het verkeerde of een onvolledig antwoord gegeven. Met name 'de regeling voor nabestaanden' werd niet genoemd. Men bleek door te hebben dat het UPO een gepersonaliseerd pensioenoverzicht betrof, maar was vaak niet op de hoogte dat er ook voor nabestaanden pensioen beschikbaar is. Blijkbaar dient er duidelijker aangegeven te worden wat een UPO is en wat de lezer kan verwachten. Dit kan mogelijk in een korte inleiding of zelfs in een begeleidende brief. Dit laatste gebeurt nu al vaak, maar is in dit onderzoek niet toegevoegd aan het voorbeeld-UPO.

Vraag 4 blijkt eveneens een valkuil voor veel respondenten. De lage *vindscore* is wellicht te verklaren door de verwarrende combinatie van 'pensioenaangroei' en 'factor A'. Aan de hand van de kop verwacht de lezer iets te lezen over pensioenaangroei, maar de nadruk in de alinea ligt op factor A; de term wordt zelfs vermeld in het bijpassende icoon. Bovendien speelt het wellicht mee dat het antwoord op de vraag pas aan het einde van het UPO te vinden is en men er snel overheen leest. Een mogelijke verklaring voor de lage *begripsscore* is de specifieke financiële kennis die benodigd is voor de juiste interpretatie van het begrip 'pensioenaangroei'. Pensioenaangroei hangt immers sterk samen met belasting en het opbouwen van extra pensioen, wat weer een geheel ander soort financiële kennis bevrageet. Veel proefpersonen lazen de eerste zin van de alinea letterlijk voor. Dit bevestigt dat men weinig begreep van de betekenis van de zin en het niet in eigen woorden kon vertellen. Enige uitleg van het begrip 'pensioenaangroei' en toelichting op de betekenis en het gebruik van 'factor A' zou dus niet misstaan in het UPO.

Met name de combinatie van vraag 6 en 7 zorgde voor een lage begripsscore bij vraag 7. De bedoeling was dat de lezer bij vraag 6 de soort overeenkomst benoemde en bij vraag 7 uitlegde wat deze overeenkomst inhield. Het kwam vaak voor dat bij vraag 6 'bruto pensioenregeling' genoemd werd, en bij vraag 7 als uitleg 'uitkeringsovereenkomst' gezegd werd. Het juiste antwoord bij vraag 7, dat het om een vaste uitkering gaat, werd weinig gegeven. Aangezien het juiste antwoord niet letterlijk in de tekst vermeld staat, wordt er in het UPO teveel uitgegaan van de eigen interpretatie en voorkennis van de lezer. Dit probleem kan eenvoudig opgelost worden, door kort te benoemen wat een uitkeringsovereenkomst inhoudt.

Vraag 8 is lastig aangezien er niet letterlijk in de tekst staat wat het bedrag is dat Jan krijgt wanneer hij met pensioen gaat. Toch valt het juiste antwoord op te maken uit de tekst. Immers, op de eerste pagina wordt een tot nu toe opgebouwd bedrag genoemd. De lezer zou hieruit op moeten maken dat de opbouw van het pensioen stopt, wanneer Jan stopt met werken. Uit de lage *vindscore* valt op te maken dat dit meer benadrukt moet worden. De *begripsscore* van vraag 8 is hoger dan de *vindscore*, maar nog niet heel hoog. Vaak werd gezegd dat het niet mogelijk was om eerder te stoppen met werken, aangezien Jan de pensioengerechtigde leeftijd nog niet had bereikt. Voor het juiste antwoord wordt eveneens teveel uit gegaan van de basiskennis van de lezer. Blijkbaar dient er nog explicieter beschreven te worden dat men eerder kan stoppen met werken, maar dat dit financiële consequenties heeft.

Dat vraag 10 erg slecht beantwoord werd, is verrassend. De vraagstelling is wat ambigu, aangezien men ook met bedragen kon antwoorden, maar zelfs met de mondelinge toevoeging 'in Nederland' werden er veel foute en/of onvolledige antwoorden gegeven. Het merendeel van

---

<sup>6</sup> Bijlage I

proefpersonen wist wel dat het pensioen bestaat uit wat je bij je werkgever opgebouwd hebt, maar dat dit aangevuld wordt met AOW, werd weinig genoemd. De samenstelling van het pensioen blijkt dus minder basiskennis te zijn dan verwacht. Het is lastig te bepalen of dit onbegrip problematisch is voor de lezer. Duidelijk is wel dat het gewent is een zin toe te voegen over de pensioensamenstelling. Hier slaat het UPO de plank dus mis op volledigheid. De lage vindscore is eveneens verrassend. In de eerste zin van de juiste passage wordt bijna letterlijk genoemd waaruit het pensioen bestaat. Toch bleek niet iedereen deze alinea te kunnen vinden. Het leek alsof men verwachtte dat de samenstelling van het pensioen eerder in de tekst benoemd werd, waardoor aan de laatste pagina weinig interesse werd gegeven. Dit lijkt ook het probleem te zijn bij vraag 4.

Bij vraag 14 lijkt het grootste probleem te liggen bij de vraagstelling. De ingewikkelde gezinssamenstelling die benoemd werd, zorgde er vaak voor dat men ging zoeken onder het kopje 'nabestaandenpensioen', terwijl het daadwerkelijk ging om 'het deelnemen aan de regeling'. Desondanks valt te bezien of een andere vraagstelling wel voor het juiste antwoord zorgt. Bij het bespreken van de antwoorden, bleken de proefpersonen vaak niet op de hoogte van het feit dat men deel moet nemen aan een bepaalde pensioenregeling om daar een nabestaandenuitkering van te ontvangen. Erg belangrijke informatie, die zeker meer benadrukt kan worden in het UPO.

### 4.3 Invloed persoonskenmerken

Hierna is gekeken wat de invloed is van verschillende persoonskenmerken op het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO. De persoonskenmerken die onderzocht zijn, zijn geslacht, opleidingsniveau en leeftijd. Er is gebruik gemaakt van twee statistische toetsen. Voor de variabelen geslacht en opleidingsniveau is gebruik gemaakt van een onafhankelijke T-toets, voor de variabele leeftijd is gebruik gemaakt van een eenweg-ANOVA. In Tabel 4 zijn de resultaten van de toetsen af te lezen. Het meest opvallend zijn de resultaten voor opleidingsniveau. De gemiddelde vind- en begrijpelijkheidsscores liggen voor hoger opgeleiden (78% respectievelijk 76%) beduidend hoger dan de gemiddelde vind- en begrijpelijkheidsscores (bij beide 69%) voor laagopgeleiden. De gemiddelde totaalscores voor de andere persoonskenmerken blijken minimaal te verschillen.

**Tabel 4.** Vindbaarheidsscore en begrijpelijkheidsscore informatie UPO 2017 per persoonskenmerk

		Vindbaarheid	Begrijpelijkheid
Geslacht	Man	0.76 (0.14)	0.74 (0.12)
	Vrouw	0.72 (0.16)	0.70 (0.14)
Opleidingsniveau	Laag	0.69 (0.16)	0.69 (0.12)
	Hoog	0.78 (0.14)	0.76 (0.13)
Leeftijd	Jong	0.73 (0.16)	0.71 (0.14)
	Midden	0.74 (0.16)	0.72 (0.12)
	Oud	0.75 (0.15)	0.73 (0.13)

Uit de onafhankelijke T-toets blijkt dat de scores voor geslacht niet significant verschillen. Voor vindbaarheid geldt: ( $t(113) = 1.31, p = .192$ ) en voor begrijpelijkheid geldt: ( $t(113) = 1.68, p = .095$ ). De scores voor opleidingsniveau zijn daarentegen wel significant verschillend: ( $t(113) = -3.30, p = .001$ ) voor vindbaarheid en ( $t(113) = -2.93, p = .004$ ) voor begrijpelijkheid. De vindbaarheidsscores en begrijpelijkheidsscores voor leeftijd, die blijken uit de eenweg-ANOVA, zijn eveneens niet significant verschillend. Voor vindbaarheid is dit: ( $F = 0.170; df = 2; p = .844$ ) en voor begrijpelijkheid geldt: ( $F = 0,084; df = 2; p = .920$ ).

Na het berekenen van de gemiddelde vind- en begripsscores per persoonskenmerk, is gekeken welke correlaties er bestaan tussen de verschillende persoonskenmerken en vinden en begrijpen. De resultaten hiervan zijn af te lezen in Tabel 5. Hieruit valt af te lezen dat er enkel tussen

opleidingsniveau en vinden en begrijpen sprake is van een positieve correlatie. Geslacht en leeftijd hebben geen correlatie met het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO.

**Tabel 5.** *Correlaties persoonskenmerken en vinden/begrijpen*

	Begrijpen	Geslacht	Leeftijd	Opleidingsniveau
Vinden	.45			.30
Begrijpen	1			.27
Geslacht		1		
Leeftijd			1	
Opleidingsniveau				1

\* Alleen de correlaties met  $p \leq .05$  zijn vermeld.

#### 4.4 Invloed voorkennis en taalvaardigheid

Daarnaast is gekeken wat de invloed is van taalvaardigheid en voorkennis op het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO. Hiervoor zijn de cloze-toets en woordenschattoets samengenomen als 'taalvaardigheid' en de financiële kennisvragen en pensioenkennisvragen samengenomen als 'voorkennis'. Voor de volledigheid zijn eveneens de correlaties berekend voor de vaardigheidstoetsen apart. In Tabel 6 staan de correlaties tussen de verschillende variabelen weergegeven. Hieruit valt af te lezen dat er vooral met vinden verschillende positieve correlaties zijn. Tussen taalvaardigheid en vinden blijkt de sterkste relatie, hierna volgt de correlatie tussen de cloze-toets en vinden. Begrijpen heeft enkel een positieve correlatie met taalvaardigheid.

**Tabel 6.** *Correlaties toetsen en vaardigheden en vinden/begrijpen*

	Begrip	Cloze	Woorden.	F.kennis	P.kennis	Taalvaardig.	Voorkennis
Vinden	.45	.36	.28	.24	.22	.37	.29
Begrijpen	1					.24	
Cloze-toets		1	.38	.38		.72	.32
Woordenschat			1	.36	.40	.92	.47
Financiële kennis				1	.28	.43	.82
Pensioenkennis					1	.36	.79
Taalvaardigheid						1	.49
Voorkennis							1

\* Alleen de correlaties met  $p \leq .05$  zijn vermeld.

#### 4.5 Regressiemodellen voor vindbaarheid en begrijpelijkheid

Naast het berekenen van correlaties is het mogelijk een zogeheten regressiemodel te maken. Een regressiemodel geeft aan wat de sterkste *voorspeller* is voor het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO. Om te bepalen wat de beste voorspellers zijn voor vinden en begrijpen, is er gebruik gemaakt van een stapsgewijze regressieanalyse. Ondanks dat niet elke variabele een significante correlatie vertoont met vinden of begrijpen, zijn alle variabelen meegenomen in de regressieanalyses. Allereerst is er regressieanalyse uitgevoerd met enkel de persoonskenmerken, later zijn hier de verschillende vaardigheidstoetsen aan toegevoegd. Daarna zijn de cloze-toets en woordenschattoets samengenomen als 'taalvaardigheid' en de financiële kennisvragen en pensioenkennisvragen samengenomen als 'voorkennis'. In Tabel 7 en Tabel 8 zijn enkel de beste regressiemodellen voor vindbaarheid en begrijpelijkheid weergegeven.

**Tabel 7.** Regressiemodel voor vindbaarheid

Model	Voorspeller	B	SE	Beta	T	P
R=.40	(Constant)	.367	.081		4.532	<0.000
R <sup>2</sup> =.16	Cloze-toets	.388	.100	.388	3.870	<0.000
SE=.14	Pensioen kennis	.137	.067	.178	2.044	0.043

In Tabel 7 valt af te lezen dat een analyse met een cloze-toets en de pensioen kennisvragen een redelijk sterk regressiemodel weergeeft, dat 16% van de variantie voor vindbaarheid voorspelt. Dat wil zeggen dat 16% van de totaalscore op vindbaarheid van de lezer voorspeld wordt door een combinatie van de cloze-toets en de pensioen kennisvragen. Regressiemodellen met de cloze-toets (13% variantie), taalvaardigheid (13% variantie) en opleidingsniveau (9% variantie) als voorspeller geven een lagere variantie.

De totaalscore op vindbaarheid blijkt dus niet door één enkel persoonskenmerk of één enkele vaardigheidstoets voorspeld te worden. Een combinatie van verschillende vaardigheidstoetsen blijkt de beste manier om de totaalscore van vindbaarheid te voorspellen. De persoonskenmerken geslacht en leeftijd zijn niet van invloed op de vindbaarheid in het UPO.

**Tabel 8.** Regressiemodel voor begrijpelijkheid

Model	Voorspeller	B	SE	Beta	T	P
R=.27	(Constant)	.620	.037		16.712	<0.000
R <sup>2</sup> =.07	Opleidingsniveau	.070	.024	.265	2.925	<0.004
SE=.13						

In Tabel 8 valt af te lezen dat een matig sterk regressiemodel met opleidingsniveau voor 7% de variantie voor begrijpen voorspelt. 7% van de begrijpelijkheidsscore wordt dus voorspeld door opleidingsniveau. Uit de overige regressieanalyses, waarbij de vaardigheidstoetsen zijn toegevoegd, blijkt dat geen van de vaardigheidstoetsen een voorspeller is. Bij het stapsgewijs toevoegen van de verschillende vaardigheidstoetsen, taalvaardigheid en voorkennis blijkt dat er geen sterker regressiemodel naar voren komt. Behalve de variabele opleidingsniveau, blijkt dus geen enkele andere onderzochte variabele een voorspeller te zijn van de begrijpelijkheid van het UPO.

## 5. Conclusie

Hoofddoel van dit onderzoek was antwoord krijgen op de vraag of er sprake is van invloed van persoonskenmerken, taalvaardigheid en voorkennis op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie in het UPO 2017. Om iets te kunnen zeggen over de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie in het UPO 2017, is er allereerst gekeken hoe het UPO ontvangen werd door de respondenten. De vindbaarheid van de informatie van het UPO scoort met een 74% iets hoger dan de begrijpelijkheid van de informatie (72%). Leeftijd en geslacht maken hierbij geen significant verschil. Opleidingsniveau daarentegen maakt wel significant verschil. Met scores van 69% (laagopgeleid) en 78% (hoogopgeleid) op vindbaarheid en respectievelijk 69% en 76% op begrijpelijkheid zijn deze verschillen duidelijk zichtbaar. Kortom, laagopgeleiden scoorden lager op het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO.

Ondanks de redelijke gemiddelde vind- en begripsscores, blijkt toch dat er sprake is van een aantal vind- en begripsproblemen bij het lezen van het UPO. Uit de begripsvragen blijkt dat met name vragen over pensioenaangroei, de pensioensamenstelling en het nabestaandenpensioen slecht beantwoord worden. Een enkele keer ligt dit aan de vraagstelling, maar vaak blijkt dat passages gewoonweg onduidelijk zijn of dat de basiskennis van de lezer te hoog wordt ingeschat. Deze onduidelijke passages dienen aangepakt te worden om de begrijpelijkheid en volledigheid van het UPO te verbeteren. Bovendien dient beter bepaald te worden in hoeverre iets basiskennis is of niet. Immers, het UPO is bedoeld voor iedereen; het kan niet zo zijn dat enkel lezers met goede taalvaardigheid en veel (voor)kennis het UPO begrijpen.

### *Voorspellers vindbaarheid en begrijpelijkheid*

Nadat bleek dat opleidingsniveau invloed heeft op de vind- en begripsscores van het UPO, is gekeken in hoeverre de andere persoonskenmerken, vaardigheidstoetsen, voorkennis en taalvaardigheid invloed uitoefenen. De correlaties<sup>7</sup> geven hiervan een indicatie, maar de echte invloed blijkt uit een regressieanalyse. De regressiemodellen die hieruit voortkomen geven aan dat er verschillende voorspellers zijn voor vinden en begrijpen. Een combinatie van de cloze-toets en de pensioenkennistest het blijkt beste de vindbaarheidsscore van te voorspellen. Andere voorspellers zijn taalvaardigheid en de cloze-toets. Ook opleidingsniveau blijkt een goede voorspeller te zijn van vindbaarheid. Voor begrijpelijkheid blijkt er slechts één voorspeller te zijn. Uit de resultaten blijkt dat er enkel een relatie is tussen opleidingsniveau en begrijpelijkheid. De vaardigheidstoetsen, overige persoonskenmerken, taalvaardigheid en voorkennis blijken geen invloed te hebben op het begrijpen van de informatie in het UPO.

Bovenstaande resultaten komen deels overeen met de resultaten van het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013). Uit studie 1 blijkt dat de vindscore voor 33% wordt verklaard door opleidingsniveau. Woordenschat en het hebben van een lage opleiding verklaart voor 30% de begripsscore. In studie 2 zijn er een aantal verbeteringen aangebracht, die het UPO begrijpelijker zouden moeten maken. Dit heeft invloed gehad op de voorspellers van vinden en begrijpen. Nu wordt slechts 19% van de vindscore voorspeld door opleidingsniveau. 18% van de begripsscore wordt voorspeld door woordenschat. De resultaten van Lentz en Pander Maat (2013) komen in die zin overeen dat behalve opleidingsniveau, geen ander persoonskenmerk van invloed is op het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO. De voorspeller woordenschat komt niet overeen met de voorspellers cloze-toets en pensioenkennistest, die in dit onderzoek gevonden zijn.

De resultaten van huidig onderzoek zijn lastig te vergelijken met Lusardi en Mitchell (2009;2014) en van Rooij et al. (2011), aangezien zij geheel andere kennis en vaardigheden veronderstellen voor het lezen van financiële documenten, zoals het UPO. Lusardi en Mitchell (2009; 2014) en van Rooij et al. (2011) richten zich met name op het hebben van financiële kennis en

---

<sup>7</sup> Tabel 5 en 6



financiële vaardigheden om financiële teksten te kunnen begrijpen. Binnen de definities van dit onderzoek is dat te vergelijken met voorkennis, terwijl hier eveneens naar taalvaardigheid wordt gekeken.

## 6. Discussie

Het onderzoek kende een aantal tekortkomingen, die van invloed zouden kunnen zijn op de uiteindelijke resultaten. Een belangrijke tekortkoming was de betrouwbaarheid van de financiële kennisvragen en de pensioenvragen. Met een ( $\alpha=0,37$ ) voor de financiële kennistest en een ( $\alpha = 0,26$ ) voor de pensioenkennistest waren deze testen niet voldoende betrouwbaar. De betrouwbaarheid voor deze toetsen samen was hoger ( $\alpha=0,47$ ), maar eveneens laag. De lage betrouwbaarheid is echter niet verrassend. De verschillende vragen bevroegen verschillende soorten financiële kennis. Het is daarom lastig de vragen samen als één construct te zien. Voor de volledigheid van dit onderzoek is er dan ook voor gekozen deze testen wel mee te nemen en niets te veranderen aan de opzet van vragenlijsten.

De lage betrouwbaarheid en de resultaten van het onderzoek, kunnen wel reden zijn de vaardigheidstoetsen die binnen dit onderzoek gebruikt zijn bij vervolgonderzoek aan te passen. Een eenvoudige verbetering zou het toevoegen van een aantal vragen aan de financiële kennistest en de pensioenkennistest kunnen zijn. Deze toets bestond nu uit negen vragen en dat is wellicht wat summier. Echter, de totale afname is met een duur van 30 tot 45 minuten al aan de lange kant. Een verlenging van het onderzoek door een vermeerdering van de vragen heeft wellicht een negatieve uitwerking op de motivatie van de deelnemers. Dit is een afweging die gemaakt dient te worden.

Uit de regressieanalyses blijkt dat een combinatie van de cloze-toets en de pensioenkennistest de beste voorspeller is voor het vinden van informatie in het UPO. Echter, een voorspellende variantie van 16% is niet erg hoog. Bovendien blijken de andere significante voorspellers, taalvaardigheid, opleidingsniveau en woordenschat, qua voorspellende variantie erg dichtbij de beste voorspeller te liggen. De voorspellende variantie van deze voorspeller ligt alleen iets lager (9% tot 13%). Interessant is bovendien dat naast voorkennis en taalvaardigheid, die volgens de literatuur een belangrijke rol spelen in tekstbegrip, opleidingsniveau ook niet vergeten dient te worden. Net als in het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) blijkt uit huidig onderzoek dat opleidingsniveau een belangrijke relatie heeft met het vinden en begrijpen van de informatie in het UPO.

### *Motivatie*

Een goed punt aan het onderzoek was de goede verdeling van de 115 respondenten. Van tevoren werd ingeschat dat het lastig zou kunnen worden een voldoende verscheidenheid aan proefpersonen te vinden. Er bestond een reële kans dat beoogde respondenten niet mee zouden willen werken, aangezien het onderzoek enige tijd en concentratie van de deelnemers vergde. Desalniettemin is het gelukt een goede verdeling te vinden van de respondenten op leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. De groep respondenten is representatief, wat ervoor zorgt dat de resultaten generaliseerbaar zijn.

De gemiddelde vindscore van 74% en de gemiddelde begripelijkheidscore van 72% laat zien dat het UPO redelijk duidelijk is. Ondanks de vind- en begripsproblemen, bleek bij de begripvragen bleek dat de informatie goed te vinden was zodra men er even voor ging zitten en er moeite voor deed zich te verdiepen in de stof. In de praktijk is de situatie wellicht anders. Het UPO wordt elk jaar netjes thuisgestuurd, maar belandt bij veel deelnemers op de grote stapel. Pensioen is voor velen oninteressante kost en (nog) niet aan de orde. Daarbij zijn veel mensen niet gemotiveerd om zich te verdiepen in pensioencommunicatie, zoals het UPO. Motivatie is een groot probleem in de pensioencommunicatie. De percentages die binnen dit onderzoek gevonden zijn, komen daarom wellicht niet helemaal overeen met de werkelijkheid. Bovendien richtte dit onderzoek zich op de vindbaarheid en begripelijkheid van de informatie in het UPO. Er worden geen vragen gesteld over

de waardering en aantrekkelijkheid van het document. Afgaande op eerdere onderzoeken (GfK Consumer Services, 2010; Kuiper et al., 2013) valt te bezien of de waarderingspercentages zo hoog zouden uitvallen als de huidige percentages voor vindbaarheid en begrijpelijkheid.

### *Verbeteringen bij vervolgonderzoek*

Zoals in de resultaten besproken bleek uit de vind- en begripsscores dat een aantal vragen slecht beantwoord werd door de respondenten. De antwoorden op deze vragen werden niet gevonden en/of niet volledig gegeven. Soms lag dit aan de vraagstelling of onduidelijkheid van het UPO en soms werd de basiskennis van de respondenten te hoog ingeschat. Al met al kan nu concreet aangewezen worden welke onderwerpen onduidelijk zijn zodat het nieuwe UPO-format hierop aangepast kan worden. Uit de resultaten blijkt immers dat bepaalde onderwerpen duidelijker benoemd en uitgelegd moeten worden, dan nu gedaan wordt. Verduidelijking van het UPO zal de gemiddelde vind- en begripsscore zeker verhogen.

Daarnaast zijn de resultaten van dit onderzoek zijn een interessant startpunt voor vervolgonderzoek. Binnen dit paper is onderzoek gedaan naar de invloed van voorkennis en taalvaardigheid op tekstbegrip. Echter, dit onderzoek richt zich specifiek op een financiële tekst als het UPO, terwijl ook bij andere tekstgenres voorkennis en taalvaardigheid een belangrijke rol spelen. Verder onderzoek zou hier dieper op in kunnen gaan door te kijken in hoeverre de invloed van voorkennis en taalvaardigheid verschilt per tekstgenre.

## 7. Bibliografie

- GfK Consumer Services (2010). *AFM UPO onderzoek: Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*. Geraadpleegd op 29 november 2016, via <http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/presentatie-upo-onderzoek.ashx>
- Huston, S.J. (2006). *Measuring financial literacy*. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296–316.
- Krijnen, J., Breugelmans, S., & Zeelenberg, M. (2014). *Waarom mensen de pensioenvoorbereiding uitstellen en wat daartegen te doen is*. Netspar economische adviezen, Paper 52.
- Kuiper, C., Soest van, A. & Dert, C. (2013). *Naar een nieuw deelnemergericht UPO*. Netspar Design Paper, 24.
- Lentz, L. R., & Pander Maat, H. (2010). *Een leesbare bijsluiter*. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 32(2), 128-151.
- Lentz, L. R. & Pander Maat, H. (2013). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar occasional paper.
- Lentz, L. R. (2011). *Let op: Begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet*. Oratie, Universiteit Utrecht.
- Lentz, L. R. (2016). *Financiële geletterdheid: wat is het en wat doet het?* Slotconferentie 'Begrijpelijke taal', Universiteit Utrecht.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2009). *How ordinary consumers make complex economic decisions: Financial literacy and retirement readiness (No. w15350)*. National Bureau of Economic Research.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). *The economic importance of financial literacy: Theory and evidence*. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- Nell, L., Lentz, L.R. & Pander Maat, H. (2016). *Effecten van gelaagdheid in pensioendocumenten: een gebruikersstudie*. Netspar Design Paper 53.
- NOS. (2016). *Pensioen blijft ver-van-mijn-bed-show*. NOS.nl. Geraadpleegd op 29 november 2016, via <http://nos.nl/artikel/2140755-pensioen-blijft-ver-van-mijn-bed-show.html>
- Remund, D.L. (2010). *Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy*. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276–295.
- Rijksoverheid. (2015). *Wet pensioencommunicatie aangenomen*. Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 29 november 2016, via <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2015/05/19/wet-pensioencommunicatie-aangenomen>
- Rooij, M. C. van., Lusardi, A., & Alessie, R. J. (2011). *Financial literacy and retirement planning in the Netherlands*. *Journal of Economic Psychology*, 32(4), 593-608.
- Rossum, A. van., Smits, A., Eekelen, L. van. & Wit, M. (2015). *Tijd voor pensioenbewustzijn*. Netspar Academic Paper 53.

Schors, A. van der., & Warnaar, M. (2015). *De Nederlanders en hun pensioen*. Nibud.

Uniform Pensioenoverzicht. (2016). Uniform Pensioenoverzicht in een nieuw jasje. Geraadpleegd op 29 november 2016, via <http://www.uniformpensioenoverzicht.nl/Home/tabid/238/ctl/ViewFullNews/newsIndex/1147/mid/769/selectmid/717/Default.aspx>

Wijzer in Geldzaken (2012). *Pensioenbewustzijn*. Den Haag: Wijzer in Geldzaken.

## 8. Bijlagen

### *Bijlage I – Schriftelijke instructie onderzoek*

#### **Project Begrijpelijkheid UPO**

Het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) is een startbrief die pensioenuitvoerders hun deelnemers jaarlijks toesturen. Het UPO heeft als doel om de deelnemer, partners en nabestaanden een duidelijk overzicht te geven van de pensioenopbouw bij uit dienst gaan, overlijden of arbeidsongeschiktheid.

#### ***Doel van het onderzoek***

Onderzoekers van de Universiteit Utrecht willen graag weten hoe begrijpelijk het UPO wordt gevonden door het Nederlandse publiek. Aan het beantwoorden van die vraag kunt u een bijdrage leveren door deel te nemen aan dit onderzoek.

U krijgt eerst een toestemmingsverklaring die u samen met de proefleider dient in te vullen als u mee wilt doen aan dit onderzoek. Deze verklaring geeft toestemming voor het gebruik van uw antwoorden voor enkel wetenschappelijke doeleinden. Vervolgens krijgt u drie verschillende toetsen in de volgende volgorde: een leesvaardigheidstoets, een woordenschattoets en een financiële kennistoets. Hierna volgen een aantal algemene vragen. U krijgt dan een UPO te zien, waarna een aantal scenariovragen zullen volgen. U zult geklokt worden, laat u hier niet door afleiden. De onderzoekers houden de tijd bij om de duur van het onderzoek in de gaten te houden. Specifieke instructies over het invullen van de toetsen en het beantwoorden van de scenariovragen zullen nog volgen. Het onderzoek zal ongeveer 45 minuten duren. U hoeft zich niet te haasten, er is voldoende tijd. Er zijn hierbij geen foute antwoorden en alle antwoorden worden anoniem verwerkt.

Wij stellen uw medewerking zeer op prijs.

Fleur Abbenhuis  
Anne de Heer  
Joost Olijve  
Lisanne Schouten  
Maud Schuit  
Sanne Verstijnen

Onder begeleiding van: Dr. Sanne Elling

*Bijlage II – Vaardigheidstoetsen*

*Cloze-toets*

**Hieronder staat een tekst over donorregistratie. In deze tekst is een aantal woorden weggelaten. Probeer bij elk gat in de tekst te bedenken welk woord is weggelaten en vul dat in op de stippellijn. Als u een fout heeft gemaakt, streep het woord dan door, schrijf in de kantlijn uw juiste antwoord en verwijst hiernaar door middel van een pijl.**

Donorregistratie

In het Donorregister kunt u laten vastleggen of u uw organen na uw overlijden wel of niet beschikbaar stelt voor transplantatie. .... kunt er ook voor kiezen uw nabestaanden of één ..... persoon te laten beslissen na uw ..... . U kunt uw beslissing ..... vastleggen door het invullen en versturen van het ..... . Dit kan online of per post. Het laten registreren van uw keuze in het Donorregister geeft ..... en zekerheid voor iedereen die bij orgaan- en ..... betrokken is, zoals potentiële donoren, uw naasten, maar ook artsen en verpleegkundigen. .... in het Donorregister is niet verplicht. .... uw keuze niet ..... staat, betekent dit dat uw ..... na uw overlijden moeten beslissen of u ..... bent of niet. Niet iedereen kan zich inschrijven in het Donorregister: u moet ..... twaalf jaar zijn; u moet ingeschreven staan bij een Nederlandse gemeente. Op dit moment staan ruim vijf miljoen ..... in het Donorregister vastgelegd. De meeste geregistreerden geven toestemming voor ..... , al dan niet met uitsluitingen. Als u uw keuze heeft laten vastleggen, kunt u deze ..... wijzigen. Daarvoor moet u een ..... donorformulier invullen. Minderjarigen kunnen vanaf ..... twaalfde hun wens in het Donorregister laten ..... . Ouders of voogden hoeven hiervoor ..... toestemming te verlenen. Als ..... instemmen met donatie en voor hun zestiende overlijden, kunnen ouders of voogden ..... weigeren. Ouders hebben een vetorecht en ..... hun goedkeuring worden er geen ..... of weefsels uitgenomen. Als de ..... of voogden in zo'n geval niet bereikbaar zijn, wordt de geregistreerde ..... van de minderjarige uitgevoerd. Het ..... geldt andersom niet. Ouders of ..... kunnen géén toestemming verlenen voor donatie als de minderjarige ..... heeft laten vastleggen juist geen donor te willen zijn. Vanaf zestien jaar heeft iemand volledige beslissingsbevoegdheid en ..... de eigen wilsverklaring.

*Woordenschattest*

**Hierna ziet u twintig vragen over woorden die meer of minder vertrouwd zijn. Denk er niet te lang over na, het is geen examen. Omcirkel het juiste antwoord. Weet u het antwoord niet? Doe geen gok, maar kies voor "ik weet het niet". Als u een fout heeft gemaakt, zet u een kruis door het foute antwoord en omcirkelt u het juiste antwoord.**

1. Dit bedrijf moet **gesaneerd** worden.
  - a. gezond gemaakt
  - b. gemoderniseerd
  - c. beëindigd
  - d. uitgebreid
  - e. ik weet het niet
  
2. De toestand is **precair**.
  - a. totaal hopeloos
  - b. zorgelijk
  - c. geheel onder controle
  - d. zeer onzeker
  - e. Ik weet het niet
  
3. Zijn bijdrage aan het werk is **marginiaal**.
  - a. groot
  - b. klein
  - c. positief
  - d. negatief
  - e. ik weet het niet
  
4. De **dissidenten** krijgen veel aandacht van de pers.
  - a. guerillastrijders
  - b. terroristen
  - c. deelnemers aan een demonstratie
  - d. tegenstanders van de regering
  - e. ik weet het niet
  
5. Hij is een **demagoog**.
  - a. iemand die veel doet voor de gewone man
  - b. iemand die het volk laat mee beslissen
  - c. iemand die het volk vertegenwoordigt in de Tweede Kamer
  - d. iemand die zegt wat het volk graag wil horen
  - e. ik weet het niet
  
6. In haar baan heeft zij af en toe te maken met **scrupules**.
  - a. tegenslagen
  - b. gewetensbezwaren
  - c. stress
  - d. verveling
  - e. ik weet het niet

7. Het **electoraat** zal daar niet blij mee zijn.
- a. het publiek
  - b. de klanten
  - c. de patiënten
  - d. de kiezers
  - e. ik weet het niet
8. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.
- a. duidelijk
  - b. onduidelijk
  - c. vriendelijk
  - d. onvriendelijk
  - e. ik weet het niet
9. Na de **omwenteling** verhuisde hij naar het platteland.
- a. burgeroorlog
  - b. verandering van baan
  - c. scheiding
  - d. grote maatschappelijke verandering
  - e. ik weet het niet
10. Het is **billijk** dat hij dit terugbetaalt.
- a. waarschijnlijk
  - b. aardig
  - c. redelijk
  - d. onterecht
  - e. ik weet het niet
11. Hij stond bekend om zijn **doortastendheid**.
- a. slim en handig te werk gaan
  - b. snel en krachtig ingrijpen
  - c. te snel te werk gaan
  - d. bedachtzaam optreden
  - e. ik weet het niet
12. De **segregatie** in de Amsterdamse wijk de Bijlmer is toegenomen.
- a. misdaad
  - b. overlast van vandalen
  - c. samenwerking tussen groepen
  - d. apart leven van groepen
  - e. ik weet het niet
13. Zij is **megalomaan**.
- a. heeft grootheidswaan
  - b. is onzeker
  - c. is somber
  - d. is hyperactief
  - e. ik weet het niet



14. Meteen op de aanslag volgden **represailles**.
- a. achtervolgingen
  - b. arrestaties
  - c. rechtszaken
  - d. wraakacties
  - e. ik weet het niet
15. Hun **rivaliteit** begint iedereen op te vallen.
- a. relatie
  - b. somberheid
  - c. onderlinge vijandschap
  - d. onderlinge concurrentie
  - e. ik weet het niet
16. Zij houdt zich op haar werk bezig met **triviale** zaken.
- a. belangrijk
  - b. verdacht
  - c. onbelangrijk
  - d. ingewikkeld
  - e. ik weet het niet
17. Kunt u hem **dispensatie** geven?
- a. voorrang boven anderen
  - b. vrijstelling van een verplichting
  - c. een tijdelijke verblijfplaats
  - d. kwijtschelding van een schuld
  - e. ik weet het niet
18. Hij deed een **minutieus** onderzoek naar belastingfraude.
- a. kortdurend
  - b. kleinschalig
  - c. interessant
  - d. heel nauwkeurig
  - e. ik weet het niet
19. Zij is een **gegadigde**.
- a. iemand die ons goed gezind is.
  - b. iemand die uitgenodigd is.
  - c. iemand die misschien geschikt is.
  - d. iemand die gedupeerd is.
  - e. ik weet het niet
20. Dat is een **gefingeerd** voorbeeld.
- a. goed
  - b. verzonnen
  - c. duidelijk
  - d. vergezocht
  - e. ik weet het niet

*Financiële kennistest*

**Hieronder stellen we enkele vragen over financiële zaken. Omcirkel het juiste antwoord. Weet u het antwoord niet? Doe geen gok, maar kies voor "ik weet het niet". Als u een fout heeft gemaakt, zet u een kruis door het foute antwoord en omcirkelt u het juiste antwoord.**

1. Hoe zou u uw eigen kennis van geldzaken beoordelen?

Zeer slecht                            Zeer goed

2. U heeft 100 Euro op een spaarrekening en de rente is 2% per jaar. Hoeveel heeft u dan na vijf jaar op de spaarrekening, ervan uitgaande dat u al het geld op deze rekening laat staan.

- a. Meer dan 102 euro
- b. Precies 102 euro
- c. Minder dan 102 euro
- d. Ik weet het niet

3. De rente op uw spaarrekening is 1% per jaar en de inflatie is 2% per jaar. Zou u dan na 1 jaar meer, precies hetzelfde of minder kunnen kopen dan vandaag met het geld op de rekening?

- a. Meer dan vandaag
- b. Precies hetzelfde als vandaag
- c. Minder dan vandaag
- d. Ik weet het niet

4. Geld beleggen in aandelen van één bedrijf geeft normaal gesproken een zekerder rendement dan geld beleggen in een fonds dat investeert in aandelen van verschillende bedrijven.

- a. Waar
- b. Niet waar
- c. Ik weet het niet

5. Als de rente stijgt, wat gebeurt er dan met de obligatiekoersen?

- a. Die gaan stijgen
- b. Die gaan dalen
- c. Die blijven hetzelfde
- d. Ik weet het niet

6. 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 loonontwikkeling.
- b. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om hun medewerkers en overige onkosten van te kunnen betalen.
- c. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen van bedrijven, omdat ze in die bedrijven meer vertrouwen hebben dan in de overheid
- d. Ik weet het niet

7. Welke factoren zijn van invloed op het pensioen dat u via uw werkgever ontvangt? Vink alle factoren aan die volgens u invloed hebben:

- Het salaris dat u per uur verdient
- Of u wel/niet AOW ontvangt
- Het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- Geen van de bovenstaande factoren

8. 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 2016 gekort op de AOW.
- d. Ik weet het niet.

9. Welke veranderingen in uw leven kunnen van invloed zijn op uw persoonlijke toekomstige pensioen? Vink alle factoren aan die volgens u invloed hebben:

- Uw partner stopt met werken
- U krijgt kinderen
- U maakt promotie
- U gaat scheiden
- U gaat minder werken
- Ik weet het niet

*Bijlage III – Demografische gegevens*

**Voordat u begint aan het lezen van het UPO, vragen we u eerst een paar persoonlijke vragen te beantwoorden. Wanneer u een fout antwoord heeft gegeven, kunt u een kruis zetten door het desbetreffende bolletje en een nieuw bolletje inkleuren.**

1. Mijn leeftijd is .... jaar
2. Ik ben een  man  vrouw
3. De hoogste opleiding die ik heb afgerond, is:
  - Lager of basisonderwijs
  - Lager beroepsonderwijs (LBO/LEAO/LTS etc.)
  - Voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (VMBO/MAVO)
  - Hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO)
  - Voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (VWO)
  - Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
  - Hoger beroepsonderwijs (HBO)
  - Wetenschappelijk onderwijs (WO)
4. Wat is ongeveer uw maandelijkse inkomen?
  - Ik heb geen inkomen
  - Minder dan € 2.000 per maand netto
  - Tussen de € 2.000 - € 3.500 per maand netto
  - Meer dan 3.500 per maand netto

**U krijgt nu een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) te zien. Lees deze aandachtig door. U heeft hiervoor een halve minuut de tijd. De proefleider zal aangeven wanneer u mag beginnen en stoppen.**


*Bijlage IV – UPO-begripstest*

**Na het lezen van het UPO volgen nu een aantal scenariovragen. De vragen dienen hardop voorgelezen en beantwoord te worden in chronologische volgorde. De proefleider zal aantekeningen maken en de tijd bijhouden. U moet uw antwoord kunnen aanwijzen in de tekst. Wanneer u binnen twee minuten geen antwoord kunt formuleren, zal de proefleider de passage aanwijzen. Probeer u dan alsnog een antwoord te formuleren.**


1. Wat is het Uniform Pensioenoverzicht?
2. Stel, Jan blijft tot zijn 65ste dit werk doen.
  - a. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van het UPF?
  - b. Is dit een netto bedrag?
3. Stel, Jan overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Ria is 60 en blijft achter met hun 14- en 19-jarige kinderen.
  - a. Wat krijgen zijn kinderen aan pensioen?
  - b. Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?
  - c. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen op het moment van het overlijden van Jan?
  - d. Stel dat Ria 68 zou zijn bij het overlijden van haar man. Is het antwoord op de vorige vraag dan anders?
4. Waarvoor kan Jan de informatie over pensioenaangroei gebruiken?
5. Stel, Jan besluit op 1 januari 2017 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van het UPF vanaf zijn 65ste?
6. Wat voor soort pensioenovereenkomst heeft Jan?
7. Wat houdt dit type overeenkomst in?
8. Stel dat Jan op 1 januari 2018 met pensioen wil.
  - a. Is dat mogelijk?
  - b. Wat betekent dat voor zijn pensioen? Waarom?
9. Jan ziet bij allerlei bedragen staan dat het bruto per jaar is. Wat betekent dat?
10. Waaruit bestaat je pensioen?
11. Stel, Jan wordt op zijn 63e leeftijd arbeidsongeschikt. Wat betekent dit voor zijn pensioen?





**Uniform Pensioenoverzicht 2017**  
Stand per: 1 januari 2017



	<p><b>Uw persoonlijke gegevens</b> Jan Pieters Geboren op: 1 februari 1974 Burgerservicenummer: 1234 56 789 Werkgever: Gemeente Utrecht Klantnummer: 12345678</p>	<p><b>Uw partner</b> Ria Pieters 15 maart 1976</p>
	<p><b>Uw pensioengegevens</b> Pensioenuitvoerder: Stichting Pensioenfonds UPF Soort pensioenregeling: bruto pensioenregeling, uitkeringsovereenkomst Datum in dienst bij huidige werkgever: 1 oktober 1994 Datum start pensioenopbouw aan deze pensioenregeling: 1 oktober 1994 Uw salaris dat meetelt voor uw pensioenregeling: € 57 436 U bouwt geen pensioen op over: € 13 000 Salaris waarover u wel pensioen opbouwt: € 44 436 Percentage jaarlijkse pensioenopbouw: 2,05% Aantal uur dat u per week werkt: 36 uur Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: 100%</p>	


**Welk pensioen kunt u verwachten?**

	<p><b>Wat krijgt u als u met pensioen gaat?</b> Tot 1 januari 2017 heeft u bij ons pensioen opgebouwd: vanaf AOW-leeftijd zolang u leeft                   € 10 078 bruto per jaar</p> <p>Als u tot uw AOW-leeftijd blijft werken, dan kunt u bij UPF aan pensioen verwachten: vanaf AOW-leeftijd zolang u leeft                   € 24 039 bruto per jaar</p> <p>Uw pensioen regeling is op 1 januari 2017 gewijzigd. In het te verwachten pensioen in dit pensioenoverzicht hebben wij de volgende regelingswijziging verwerkt: de verhoging van de franchise.</p> <p>De AOW van de overheid staat niet op dit overzicht. Die kunt u vinden op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> en op MijnUPF (op <a href="http://www.upf.nl">www.upf.nl</a>). U vindt hier ook uw persoonlijke AOW-leeftijd.</p> <p>U heeft mogelijk recht op een aanvulling op uw pensioen. Deze aanvulling kunnen we pas vaststellen op het moment dat u AOW ontvangt.</p> <p>UPF ExtraPensioen</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">uw inleg</td> <td style="text-align: right;">rendement</td> <td style="text-align: right;">totaal</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Brutobedragen opgebouwd tot 1 januari 2017</td> <td style="text-align: right;">€ 2 380</td> <td style="text-align: right;">€ 713</td> <td style="text-align: right;">€ 3 093</td> <td></td> </tr> </table>	uw inleg	rendement	totaal			Brutobedragen opgebouwd tot 1 januari 2017	€ 2 380	€ 713	€ 3 093	
uw inleg	rendement	totaal									
Brutobedragen opgebouwd tot 1 januari 2017	€ 2 380	€ 713	€ 3 093								





	<p><b>Wat krijgen uw eventuele partner en kinderen als u overlijdt?</b></p> <p>Het moment van overlijden bepaalt de hoogte van het bedrag dat wordt uitgekeerd aan uw nabestaanden.</p> <p>Stel, u overlijdt voor uw 65-jarige leeftijd en op het moment van overlijden neemt u deel aan deze regeling.</p> <p>Bij overlijden vóór uw 65ste krijgt uw eventuele partner dan:</p> <table border="0"> <tr> <td>vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd</td> <td>€ 12 431</td> </tr> <tr> <td>vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft</td> <td>€ 11 533</td> </tr> </table> <p>Elk kind krijgt dan:</p> <table border="0"> <tr> <td>vanaf uw overlijden totdat hij/zij 21 jaar is</td> <td>€ 2 798</td> </tr> </table> <p><b>Let op:</b> Als u overlijdt op uw 65ste, 66ste of vanaf uw 67ste gelden andere bedragen voor uw nabestaandenpensioen. Deze bedragen zijn niet opgenomen in dit pensioenoverzicht. Op MijnUPF en <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> vindt u deze wel terug.</p>	vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd	€ 12 431	vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 11 533	vanaf uw overlijden totdat hij/zij 21 jaar is	€ 2 798
vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd	€ 12 431						
vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 11 533						
vanaf uw overlijden totdat hij/zij 21 jaar is	€ 2 798						
	<p><b>Wat krijgt u als u arbeidsongeschikt wordt?</b></p> <p>Als u arbeidsongeschikt wordt, dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door.</p> <p>Daarnaast krijgt u bij volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid van UPF een aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid.</p> <p>Als u volledig arbeidsongeschikt wordt en arbeidsongeschikt blijft, krijgt u tot uw AOW-leeftijd:</p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td>€ 768 bruto per jaar</td> </tr> </table>		€ 768 bruto per jaar				
	€ 768 bruto per jaar						

## Hoe zeker is uw pensioen?

	<p><b>De hoogte van uw pensioen staat niet vast</b></p> <p>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 beleggingen kunnen tegenvallen.</li> </ul> <p>Kijk op <a href="http://www.upf.nl">www.upf.nl</a> voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad, die gevolgen kunnen hebben voor uw pensioen.</p> <p>Omdat de financiële situatie niet goed genoeg is, maakte UPF een herstelplan. Kijk voor meer informatie hierover op <a href="http://www.upf.nl">www.upf.nl</a>.</p>												
	<p><b>Verhoging pensioen</b></p> <p>UPF probeert ieder jaar uw pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de prijzen. Dit heet indexatie. Per jaar beoordeelt UPF of uw pensioen wordt verhoogd. Indexatie is alleen mogelijk indien de financiële positie van het fonds dit toelaat. UPF 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 de verhoging van het pensioen en van de stijging van de prijzen. Uw pensioen stijgt niet mee met de prijzen. De afgelopen jaren stegen de prijzen en het pensioen als volgt:</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th><i>Stijging van de prijzen*</i></th> <th><i>Verhoging pensioen</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>0,6%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>1,0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek</p> <p>Wij kunnen uw pensioen de komende jaren waarschijnlijk niet verhogen.</p>		<i>Stijging van de prijzen*</i>	<i>Verhoging pensioen</i>	2016	%	0%	2015	0,6%	0%	2014	1,0%	0%
	<i>Stijging van de prijzen*</i>	<i>Verhoging pensioen</i>											
2016	%	0%											
2015	0,6%	0%											
2014	1,0%	0%											

	<p><b>Verlaging pensioen</b> De hoogte van uw pensioen staat vast en uw pensioen kan niet worden verlaagd door UPF.</p> <p>Uw pensioen kan in bepaalde situaties worden verlaagd. De afgelopen jaren is uw pensioen niet verlaagd.</p> <p>Wij moeten uw pensioen in de komende jaren misschien verlagen.</p>
---	--

## Meer weten?

	<p><b>Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht?</b> Op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a> staat een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de AOW die u gaat ontvangen van de overheid. U ziet ook een inschatting van uw netto inkomen na pensionering. Verder kunt u uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw eventuele partner uw gezamenlijk pensioen bekijken. Pensioen opgebouwd in een nettopensioenregeling is niet opgenomen op <a href="http://www.mijnpensioenoverzicht.nl">www.mijnpensioenoverzicht.nl</a>.</p>
	<p><b>Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft?</b> Op Pensioen 1-2-3 op <a href="http://www.upf.nl">www.upf.nl</a> vindt u informatie over de pensioenregeling waaraan u op dit moment deelneemt. U ziet terug welke keuzemogelijkheden u op dit moment heeft. Daarnaast kunt u op MijnUPF zien wat de invloed is van die keuzes op uw persoonlijke situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto krijgt, of dat genoeg voor u is en wat u kunt doen om uw uitgaven en inkomen na pensionering op elkaar af te stemmen. U vindt op MijnUPF ook uw persoonlijke AOW-leeftijd.</p>
	<p><b>Heeft u vragen? Of wilt u een wijziging doorgeven?</b> Bel dan met onze Klantenservice: 023 456 78 90 Op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur. Wij helpen u graag.</p>
	<p><b>Pensioenaangroei factor A in 2016</b> <b>€560</b> U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes. Kijkt u in de toelichting op <a href="http://www.upf.nl/UPO2017">www.upf.nl/UPO2017</a> voor meer informatie hierover.</p>



*Bijlage VI – Antwoordmodel Clozetest*

<b>Woord</b>	<b>Synoniem</b>
1. U	Je; jij
2. Specifieke	Andere; ander; aangewezen
3. Overlijden	Dood; sterven
4. Alleen	Hierover
5. Donorformulier	Formulier; registratieformulier; (donor)codicil
6. Duidelijkheid	Inzicht; overzicht
7. Weefseldonatie	
8. Registratie	Registreren; aanmelden; aanmelding; inschrijven
9. Als	Zolang; indien; wanneer
10. Geregistreerd	Vast; vermeld; geschreven
11. Nabestaanden	Naasten
12. Donor	
13. Minstens	Minimaal; ouder dan; ten minste
14. Keuzes	Donoren; personen; mensen
15. Donatie	Doneren
16. Altijd	Later; achteraf; nog
17. Nieuw	Ander
18. Hun	
19. Opnemen	Vastleggen; registreren
20. Géén	
21. Minderjarigen	Kinderen
22. Alsnog	Wel; ook; toch; nog; altijd
23. Zonder	
24. Organen	
25. Ouders	
26. Wens	Keuze; optie; wil
27. Zelfde	Voorgaande; bovenstaande
28. Voogden	Verzorgers
29. Zelf	Schriftelijk; eerder;
30. Geldt	

Bijlage VII – Antwoordmodel UPO-begripstest

Antwoordmodel scenariovragen UPO

Ppn naam: Datum test: ..... min ..... seconden Tijd gebruikt voor clozetest: ..... min ..... seconden  
 Proefleider: Ppn nr: ..... min ..... seconden Tijd gebruikt voor woordenschattoets: ..... min ..... seconden  
 Tijd gebruikt voor financiële toets: ..... min ..... seconden

Vraag	Antwoord gevonden?	Antwoord bevat:	Antwoord juist?	Opmerkingen
1	Ja/nee	<input type="radio"/> Huidige pensioensituatie <input type="radio"/> toekomstige pensioensituatie <input type="radio"/> regeling voor nabestaanden	Ja/nee	<input type="checkbox"/> 'verwachte pensioen' is goed
2a	Ja/nee	€ 24.039 per jaar	Ja/nee	
2b	Ja/nee	<input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> bruto per jaar	Ja/nee	
3a	Ja/nee	<input type="radio"/> €2.798 per jaar <input type="radio"/> per jaar	Ja/nee	- Tot 21e levensjaar of aantal jaren dat ze het krijgen – is ook goed
3b	Ja/nee	o Tot hun 21 <sup>e</sup> levensjaar	Ja/nee	
3c	Ja/nee	€12.431 per jaar	Ja/nee	
3d	Ja/nee	€11.533 per jaar	Ja/nee	
4	Ja/nee	<input type="radio"/> ruimte <input type="radio"/> extra pensioen <input type="radio"/> pensioenaangroei <input type="radio"/> controleren op <a href="http://www.abp.nl/UPO2017">www.abp.nl/UPO2017</a>	Ja/nee	
5	Ja/nee	€10.078 per jaar	Ja/nee	
6	Ja/nee	o bruto pensioenregeling	Ja/nee	
7	Ja/nee	o Uitkeringsovereenkomst	Ja/nee	
8a	Ja/nee	o Ja	Ja/nee	
8b	Ja/nee	<input type="radio"/> geen verdere opbouw pensioen <input type="radio"/> €10.078 van het APB	Ja/nee	
9	Ja/nee	o belasting	Ja/nee	- Ook goed: er gaat van alles vanaf

			o	netto bedrag lager			- Niet per se letterlijk: netto. Wel: dat het lager wordt.
10	Ja/nee		o	AOW		Ja/nee	
11	Ja/nee		o	Pensioen opgebouwd bij verschillende werkgevers		Ja/nee	- Ook goed: opgebouwde pensioen
			o	pensioenopbouw gedeeltelijk door			
			o	€768 bruto tot AOW-leeftijd			
12	Ja/nee		o	nee		Ja/nee	
13	Ja/nee		o	nee		Ja/nee	
			o	hoogte staat niet vast			
			o	verlaging in uitzonderlijke gevallen			
14	Ja/nee		o	niets		Ja/nee	
			o	moment van overlijden geen deelname APB			