



Universiteit Utrecht

VERDIEPEN IN MIJN PENSIOEN? DAT KAN IK DOEN!

Een experimenteel onderzoek naar de
mogelijkheden om in het Uniform
Pensioenoverzicht eigeneffectiviteit te stimuleren

Elianne Dummer – 3980499

Begeleider: Sanne Elling

Tweede beoordelaar: Leo Lentz

Opleiding: Nederlandse Taal & Cultuur

Eindwerkstuk Communicatie- en Informatiewetenschappen

29 juni 2016

Samenvatting

De meeste Nederlanders verdiepen zich weinig in hun pensioensituatie. Met onder andere communicatiemiddelen wordt gepoogd dit pensioenbewustzijn te verhogen. Het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) is een van deze middelen en is voor pensioenuitvoerders verplicht jaarlijks te verstrekken aan belanghebbenden. Het UPO blijkt echter niet optimaal te functioneren.

In dit onderzoek is middels het Integrated Model of Behavioral Prediction onderzocht hoe het UPO pensioenverdieping meer kan stimuleren. Volgens dit model is eigeneffectiviteit een van de determinanten van gedragsintenties. In deze studie staat deze factor centraal, met de basisaanname dat een sterker gevoel van eigeneffectiviteit tot sterkere gedragsintenties omtrent bepaald gedrag leidt. Er zijn twee onderzoeksvragen opgesteld. De eerste is beantwoord met een literatuurstudie en luidt: *Op welke wijze kan in het UPO het gevoel van eigeneffectiviteit bij ontvangers gestimuleerd worden?* Van de verschillende mogelijkheden bleek verbeelde ervaring geoperationaliseerd middels een quote geschikt voor het UPO. Deze bevinding is getest met behulp van de tweede onderzoeksvraag: *In hoeverre wordt het gevoel van eigeneffectiviteit ten aanzien van pensioenverdieping bij ontvangers gestimuleerd door een quote gericht op verbeelde ervaring in het UPO?*

Om deze laatste vraag te beantwoorden is een experiment uitgevoerd waarbij respondenten het huidige UPO (versie 20 mei 2016) of een gemanipuleerde variant met toegevoegde quote digitaal bekeken. Middels bijgevoegde vragenlijst is van 126 personen de mate van eigeneffectiviteit met betrekking tot pensioenverdieping gemeten. De quote bleek zoals verwacht het gevoel van eigeneffectiviteit te verhogen. De quote werd desondanks effect negatief beoordeeld. Dit betekent dat er nog verdere optimalisatie mogelijk is in de invulling ervan. Ook is het mogelijk andere operationalisaties van verbeelde ervaring te testen en de relatie met gedragsintenties expliciet te onderzoeken.

Inhoud

H1 Inleiding.....	4
H2 Theoretisch kader	5
2.1 Pensioencommunicatie	5
2.3 Integrated Model of Behavioral Prediction.....	6
2.5 Eigeneffectiviteit	7
2.5.1 Bronnen eigeneffectiviteit.....	8
2.5.2 UPO en eigeneffectiviteit	8
2.6 Vragen en verwachtingen.....	9
H3 Methode	10
3.1 Proefpersonen.....	10
3.2 Materiaal	10
3.3 Meetmethode	10
3.3.1 Vragenlijst deel 1: eigeneffectiviteit.....	10
3.3.2 Vragenlijst deel 2: overige gegevens.....	11
3.4 Procedure	12
3.5 Data-analyse.....	12
H4 Resultaten	12
4.1 Deelnemers	12
4.2 Betrouwbaarheid.....	13
4.3 Eigeneffectiviteit	13
4.3.3 Eigeneffectiviteit: totaal	14
4.3.1 Eigeneffectiviteit: constructen	14
4.3.2 Eigeneffectiviteit: overige vragen.....	15
4.4 Demografische factoren.....	15
4.5 Quote.....	16
H5 Conclusie	16
H6 Discussie.....	17
Literatuurlijst	19
Bijlagen	21
Bijlage 1: Het huidige UPO (versie 20 mei 2016, verkleind).....	21
Bijlage 2: UPO controleconditie (verkleind)	22
Bijlage 3: UPO experimentele conditie (verkleind)	23
Bijlage 4: Welkomsttekst experiment	24
Bijlage 5: Vragenlijst deel 1 (eigeneffectiviteit).....	25
Bijlage 6: Vragenlijst deel 2 (overige gegevens).....	26

Bijlage 7: Vragen quote (experimentele conditie)	27
Bijlage 8: Demografische factoren	28
Bijlage 9: Kwantitatieve data quote	29
Bijlage 10: Kwalitatieve data quote.....	30

H1 Inleiding

In de meest traditionele vorm is het een porseleinen varkentje, in de modernere variant gaat het om al dan niet digitaal geld dat bij externe partijen is opgeslagen: een spaarpotje. Maar waar het varkentje vaak dient voor geld dat snel wordt uitgegeven, zijn grotere spaarsommen veelal bestemd voor de toekomst. Zo ook pensioen.

Pensioen is voor ieders toekomst een relevant thema. Immers, ook wanneer men gestopt is met werken is een inkomen noodzakelijk. Daarbij willen de meeste mensen het liefst een pensioen dat aansluit op de levensstandaard die ze gewend zijn en prettig vinden (AFM, 2015). Het belang ervan strookt echter niet met de mate waarin men daadwerkelijk bezig is met het thema. Uit onderzoek blijkt namelijk herhaaldelijk dat het slecht gesteld is met het pensioenbewustzijn van Nederlanders (Prast & Van Soest, 2014). Dit bewustzijn wordt meestal gezien als inzicht in:

1. het eigen opgebouwde en op te bouwen pensioen;
2. de mate waarin dit later toereikend is;
3. mogelijke maatregelen om de eigen situatie te veranderen.

Pensioenvoorbereiding vloeit voort uit het derde punt en betreft acties om de situatie te veranderen, zoals meer sparen. In deze studie staat echter pensioenverdieping centraal. Hiermee wordt bedoeld op acties waarmee het bewustzijn wordt vergroot, zoals relevante websites bezoeken. In dit onderzoek is pensioenverdieping geconcretiseerd tot de volgende gedragsuitingen: www.mijnpensioenoverzicht.nl bezoeken, www.abp.nl bezoeken, het UPO grondig lezen en verdere pensioeninformatie opzoeken.

Pensioenverdieping is een relevant thema, omdat mensen vaak weerstand voelen om pensioeninformatie tot zich nemen. Als gevolg hiervan hebben veel mensen verkeerde of onvoldoende verwachtingen over hun financiële toekomst. Verergerend werken factoren die de pensioenmarkt veranderen, waaronder vergrijzing, de toename in aantal zelfstandig ondernemers en een vergrote arbeidsmobiliteit (Krijnen, Breugelmans & Zeelenberg, 2014). Daarom is het van extra belang dat mensen goed op de hoogte zijn van hun pensioensituatie en de mogelijkheden deze te veranderen. Zo worden verkeerde verwachtingen en eventuele geldproblemen voorkomen. Interventies en voorlichting focussen dan ook niet alleen op bewustzijn, maar tevens op activering van mensen hun pensioensituatie en doelen en wensen op elkaar af te laten stemmen (SWZ, 2012 Duidelijke taal). Een centrale vraag binnen pensioencommunicatie is dus hoe mensen optimaal worden gestimuleerd acties met betrekking tot pensioenverdieping te ondernemen.

In 2007 is daarom ook de Pensioenwet aangenomen, waarin regels zijn vastgelegd over de inhoud, frequentie en vorm van communicatiemiddelen van pensioenverstrekkers (AFM, 2010). Sinds 2015 is daarnaast de wet Pensioencommunicatie aangenomen. In het kader van de veranderde wetgeving is ook het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) sinds 2008 wettelijk verplicht voor pensioenfondsen om aan hun actieve deelnemers te verstrekken. In dit document kan de ontvanger onder meer vinden hoeveel pensioen is opgebouwd bij de uitvoerder en hoeveel dit naar verwachting later zal zijn. Met het UPO is de pensioencommunicatie weer verder uitgebreid. Echter, communicatie gaat niet alleen over de zender. Een hoofddoel van het UPO is namelijk stimulatie van de ontvanger om acties te

ondernemen die het bewustzijn vergroten. Uit onderzoek blijkt echter dat het UPO door weinig mensen gelezen wordt, laat staan altijd goed begrepen wordt of tot actie aanzet (Kuiper, Soest & Dert, 2013). Daarom is de invloed van het document op de ontvanger een relevant onderzoeksthema.

Bij dergelijk onderzoek kan het Integrated Model of Behavioral Prediction van dienst zijn (Ajzen & Fishbein, 2003). Dit model beschrijft de manier waarop gedrag tot stand komt. Een van de bepalende factoren is eigeneffectiviteit: de mate waarin men het gevoel heeft gedrag te *kunnen* uitvoeren. Uit onderzoek blijkt deze determinant effect te hebben op de gedragsintenties en daarmee op gedrag (Bandura, Adams, Hardy & Howells, 1980). Daarom wordt onderzocht of het UPO met een interventie tot een verhoogd gevoel van eigeneffectiviteit met betrekking tot pensioenverdieping bij de ontvanger kan leiden.

In eerste instantie heeft dit onderzoek dus praktische relevantie, aangezien pensioenbewustzijn van maatschappelijk belang is. Tevens is er wetenschappelijke relevantie, omdat dit onderzoek meer inzicht kan bieden in eigeneffectiviteit en stimulatie daarvan.

Kortom, de problematiek die in dit onderzoek centraal staat betreft het lage pensioenbewustzijn en de ontoereikende manieren waarmee daarop wordt ingespeeld. Het doel van deze scriptie is dan ook om te onderzoeken welke praktische mogelijkheden er zijn om het UPO te verbeteren en de ontvanger het gevoel te geven tot pensioenverdieping in staat te zijn. Er zijn meerdere dimensies waarop het UPO te optimaliseren is, waarvan eigeneffectiviteit er één is. Binnen eigeneffectiviteit zijn er opnieuw meerdere mogelijkheden dit te manipuleren. Om te ontdekken welke manier geschikt is voor het UPO, is de eerste onderzoeksvraag opgesteld: *Op welke wijze kan in het UPO het gevoel van eigeneffectiviteit bij ontvangers gestimuleerd worden?* Naar aanleiding van het antwoord op deze vraag wordt een experiment uitgevoerd.

De theoretische basis voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag wordt in hoofdstuk twee behandeld. Hoofdstuk drie behandelt de methodiek van het experiment. In hoofdstuk vier worden de resultaten besproken, waarna in hoofdstuk vijf de conclusie en in hoofdstuk zes de discussie centraal staan.

H2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt eerst de problematiek rondom pensioencommunicatie besproken. Vervolgens komt het theoretische model aan bod dat als leidraad dient binnen dit onderzoek. Hierna wordt dieper ingegaan op de determinant uit dit model waarop wordt gefocust en wordt deze aan het UPO gekoppeld. Tot slot worden de vragen en verwachtingen beschreven.

2.1 Pensioencommunicatie

Het pensioenbewustzijn van Nederlanders is laag (AFM, 2015). Ongeveer driekwart van de mensen is weinig bezig met de eigen pensioensituatie, met alle financiële en psychologische gevolgen van dien. Uit onderzoek in opdracht van het Ministerie van Werkgelegenheid en Sociale Zaken (SWZ) blijkt dat er verschillende barrières spelen die mensen ervan weerhouden pensioeninformatie tot zich te nemen (Visser, Kloosterboer & Oosterveld, 2012). De belangrijkste hiervan zijn een gebrek aan een gevoel van betrokkenheid en

urgentie en lage waargenomen eigen vaardigheden. Deze laatste barrière betreft het gevoel niet tot pensioenverdieping in staat te zijn. Ook uit ander onderzoek blijkt dat pensioeninformatie op veel weerstand stuit (Krijnen et. al., 2014). Om deze situatie te verbeteren zijn er meer regels gekomen omtrent de communicatie van pensioenuitvoerders naar hun deelnemers. Daarnaast zijn er verschillende methoden in gebruik, zoals financiële educatie-interventies.

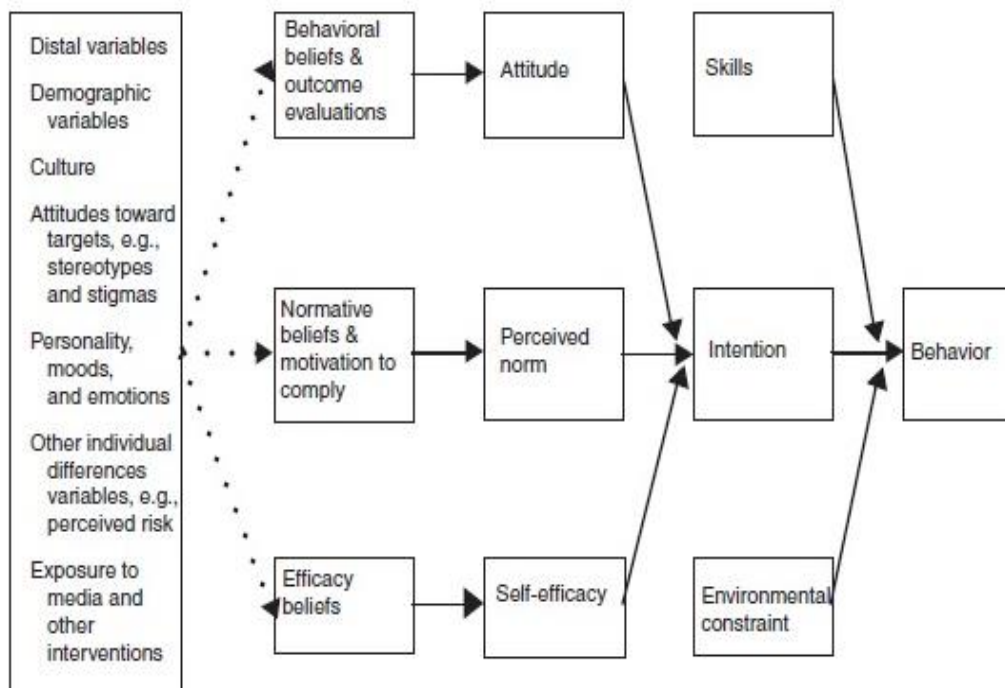
Het grootste probleem rondom pensioencommunicatie is echter dat de wetgeving erover en veel methoden in de praktijk ineffectief zijn. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat financiële educatie minimale of zelfs negatieve effecten heeft op pensioenbewustzijn (Prast & Van Soest, 2014). Daarnaast hindert wetgeving goede financiële voorlichting regelmatig, doordat de regels veelal focussen op de informatie zelf en niet op de verwerking ervan door de ontvanger (Lentz, 2011). Bovendien blijkt dat mensen pensioenvoorbereiding als complexe taak zien en zichzelf vaak niet de capaciteiten toeschrijven bijbehorende acties uit te voeren (Krijnen et. al., 2014). Dat is problematisch, want "hoe meer men zichzelf in staat acht om pensioeninformatie te begrijpen en te weten wat men ermee moet/kan doen, hoe meer men openstaat voor pensioeninformatie" (Visser et. al., 2012, p. 18).

Ook het UPO blijkt voornamelijk gericht te zijn op wetgevingseisen en niet op de ontvanger (Kuiper et. al., 2013). Daarnaast zien mensen het document als ingewikkeld en de materie als iets van de verre toekomst. Ook door begrijpelijkheidstesten komt het UPO niet ongeschonden heen. Deze factoren werken belemmerend bij de pensioenverdieping van mensen, terwijl pensioen op zichzelf al als complex wordt gezien. In de volgende paragrafen wordt middels theoretische inzichten naar oplossingen voor deze problematiek gezocht.

2.3 Integrated Model of Behavioral Prediction

Gedragsverandering is een veel onderzocht thema. Een van de theorieën hierover is gevat in het Integrated Model of Behavioral Prediction (IMBP). Dit model van Yzer en Fishbein (2003) beschrijft de totstandkoming van gedrag. Het is vaak getest en heeft dus empirisch onderbouwde waarde (Montano & Kasprzyk, 2008). Het IMBP stelt dat gedrag door drie hoofdfactoren wordt bepaald, namelijk vaardigheden, omgevingsfactoren en gedragsintentie (zie Figuur 1). De vaardigheden betreffen de bekwaamheid het gedrag uit te voeren, zoals de taal begrijpen om een boek te lezen. Omgevingsfactoren betreft bepaalde externe voorwaarden, zoals de beschikking over internetverbinding. De gedragsintentie is de derde hoofddeterminant en is het voornemen gedrag te vertonen, oftewel de wil iets te doen. De gedragsintentie wordt binnen het IMBP gezien als de invloedrijkste determinant en kent drie factoren: attitude, waargenomen norm en eigeneffectiviteit. Attitudes betreffen iemands houding ten opzichte van het gedrag en bijbehorende inspanningen, behoeftes en resultaten. Het geheel hiervan wordt afgewogen en op basis daarvan ontstaan positieve, negatieve of neutrale attitudes.

Figuur 1: Integrated Model of Behavioral Prediction (Fishbein & Yzer, 2003).



Waargenomen sociale norm gaat over de *perceptie* van wat anderen van het gedrag vinden en de mate waarin zij dat gedrag vertonen. ‘Anderen’ zijn hierbij mensen met wie iemand zich identificeert en mensen uit iemands directe sociale omgeving. Eigeneffectiviteit betreft iemands ingeschatte zelfbekwaamheid om het gedrag te vertonen. In dit onderzoek staat deze determinant centraal, omdat is vastgesteld dat men pensioenverdieping als een complexe taak ervaart. Bovendien vormt een waargenomen gebrek aan eigen vaardigheden een barrière. In de volgende paragraaf wordt dieper op eigeneffectiviteit ingegaan.

2.5 Eigeneffectiviteit

Het IMBP stelt dat eigeneffectiviteit een voorspeller van gedragsintenties is. Deze factor is hoofdzakelijk gebaseerd op het gelijknamige concept uit de sociaal-cognitieve leertheorie van Bandura (1977). Centraal staat de mate waarin iemand zichzelf in staat acht een bepaalde taak uit te voeren. Dit zegt dus niets over werkelijke vaardigheden. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat eigeneffectiviteit een significant effect heeft op de moeite en tijd die proefpersonen in een taak steken (bijv. Hutchinson et. al., 2008). Ook is er veel toegepast onderzoek gedaan naar de rol van eigeneffectiviteit omtrent specifieke stimuli, zoals een koolstofdioxidemonitor die stoppende rokers feedback geeft (Menkehorst, 2007). Uit onderzoek blijkt tevens dat effectieve interventies gericht zijn op specifieke gedragsuitingen in plaats van gedragscategorieën (Yzer & Fishbein, 2003). Dit betekent dat manipulaties waarin concrete acties aan bod komen, een groter effect oogsten met betrekking tot dit specifieke gedrag dan manipulaties gericht op algemeen gedrag.

2.5.1 Bronnen eigeneffectiviteit

Volgens Bandura (1977) komt de informatie die leidt tot verwachtingen over effectiviteit uit vier hoofdbronnen:

1. persoonlijke ervaringen
2. verbeelde ervaringen
3. verbale overreding
4. fysiologische toestand

Persoonlijke ervaringen zijn directe ervaringen met het gedrag, waarbij successen tot verhoogde en mislukkingen tot verlaagde eigeneffectiviteit leiden. Deze bron heeft de meeste invloed op de gedragsintenties, vanwege de experimentele basis. Dit aspect is echter relatief lastig te beïnvloeden, doordat mensen het gedrag daadwerkelijk moeten uitvoeren én moeten slagen voor hogere eigeneffectiviteit. Een voorbeeld is therapie waarbij men bepaald gedrag onder begeleiding uitvoert.

Een andere bron is verbeelde ervaring. Dit houdt in dat er een 'model' wordt gebruikt dat op een positieve manier het gewenste gedrag uitdraagt. Op deze manier kan de ontvanger observerend leren. Het idee hierachter is dat de ontvanger zelf meer het gevoel krijgt bepaald gedrag uit te kunnen voeren wanneer deze iemand anders waarneemt die dat kan. Dit effect blijkt groter als het model moeilijkheden overkomt dan wanneer deze gedrag moeiteloos uitvoert. Tevens is het voor optimaal effect van belang dat de ontvanger zich kan identificeren met het model. Voorbeelden van manipulaties van deze informatiebron zijn acteurs in reclames en quotes.

Verbale overreding houdt in dat men simpelweg wordt verteld in staat te zijn gedrag uit te voeren. Zo wordt middels letterlijke suggestie het idee gecreëerd dat men iets kan, bijvoorbeeld via aanmoediging bij een hardlooptwedstrijd.

Tot slot is de fysiologische toestand een informatiebron. Omgevingsinput leidt tot een emotionele en vervolgens fysieke reactie. Dit fungeert als feedback en kan een individu ervan weerhouden bepaald gedrag uit te voeren, bijvoorbeeld wanneer iemand op de duikplank staat en door zweethanden en hartkloppingen besluit niet te springen. Het is lastig deze bron te manipuleren, omdat men persoonlijke ervaringen met het gedrag moet ervaren en de fysiologische reactie hierop moet worden veranderd.

Uit de bespreking van de hoofdbronnen van eigeneffectiviteit komt naar voren dat verbeelde ervaring en verbale overreding het best gemanipuleerd kunnen worden. Echter, er is een relevant verschil. Voor effectieve verbale overreding moet de ontvanger al enig geloof hebben in het eigen vermogen een taak te volbrengen (Stajkovic & Luthans, 1979). Verbeelde ervaring blijkt daarentegen ook effectief te zijn indien de ontvanger dit geloof niet heeft. Manipulatie via deze bron kan daarom effectief zijn voor een bredere doelgroep.

2.5.2 UPO en eigeneffectiviteit

Kortom, de eerste onderzoeksvraag kan nu worden beantwoord. *Op welke wijze kan in het UPO het gevoel van eigeneffectiviteit bij ontvangers gestimuleerd worden?* Uit de mogelijkheden eigeneffectiviteit te beïnvloeden is verbeelde ervaring naar voren gekomen als geschikte optie. Hierbij blijkt een quote een bruikbare manipulatie voor het UPO.

Het UPO is een kernachtig en schriftelijk document. Bewegend beeld, geluidsfragmenten en lange stukken tekst als operationalisatie van verbeelde ervaring zijn daarom uitgesloten. Wel geschikt is een quote. Een generieke invulling van de quote, dus zonder specificatie van bijvoorbeeld geslacht of leeftijd, betekent dat zo veel mogelijk mensen zich met de bron kunnen identificeren. De uitspraak moet zich richten op de haalbaarheid en het gemak van pensioenverdieping om optimaal aan te sluiten bij de eigeneffectiviteit. Het fictieve personage moet daarnaast in staat zijn zich te verdiepen in de eigen pensioensituatie terwijl deze dat eerst niet was. Uit de literatuur is immers gebleken dat een model dat hindernissen heeft overwonnen meer eigeneffectiviteit opwekt.

2.6 Vragen en verwachtingen

Aan de hand van de eerste onderzoeksvraag is voor het experiment de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *In hoeverre wordt het gevoel van eigeneffectiviteit ten aanzien van pensioenverdieping bij ontvangers gestimuleerd door een quote gericht op verbeelde ervaring in het UPO?* De hoofdhypothese is de volgende:

H1 *Een quote gericht op verbeelde ervaring in het UPO stimuleert bij ontvangers het gevoel van eigeneffectiviteit met betrekking tot pensioenverdieping.*

Deze vraag wordt beantwoord door in een aangepaste UPO-versie een quote toe te voegen als onafhankelijke variabele. De eigeneffectiviteit met betrekking tot pensioenverdieping is gemeten bij de controleconditie en experimentele conditie, met de score op eigeneffectiviteit als afhankelijke variabele. Door de scores van beide condities te vergelijken, is onderzocht of de quote eigeneffectiviteit stimuleert. Dit kan dan mogelijk resulteren in sterkere gedragsintenties omtrent pensioenverdieping. De gedragsintenties zijn echter niet gemeten, omdat op basis van literatuur is aangenomen dat verhoogde eigeneffectiviteit tot sterkere gedragsintenties leidt.

Tevens zijn een deelhypothese en deelvraag geformuleerd. Uit de literatuur is gebleken dat effectieve interventies gericht zijn op concrete gedragsuitingen. Dit impliceert dat de quote ten opzichte van andere acties binnen pensioenverdieping het grootste effect heeft op verdieping in het UPO.

H2 *Het effect van de manipulatie is het sterkst voor de mate waarin men het gevoel heeft zich te kunnen verdiepen in het UPO.*

Om meer inzicht te verkrijgen in de evaluatie van de quote is ook een deelvraag opgesteld.

V1. *Hoe ervaren ontvangers de quote?*

Over deze deelvraag is geen hypothese opgesteld, omdat deze een verkennend karakter heeft. Er is naar drie aspecten van de quote-waarneming gekeken, namelijk in hoeverre de quote opvalt, de zelf-gerapporteerde mate van eigeneffectiviteit die deze opwekt en de attitude tegenover de quote.

H3 Methode

Dit hoofdstuk behandelt de gebruikte werkwijze tijdens dit onderzoek. Allereerst wordt de werving van de proefpersonen uiteengezet. Vervolgens komen het materiaal en de meetmethode aan bod. Tot slot wordt de experimentprocedure beschreven.

3.1 Proefpersonen

Pensioenvoorbereiding is van belang voor een brede populatie. Daarom is geprobeerd de steekproef qua geslacht, opleidingsniveau en leeftijd zo representatief mogelijk te maken voor de samenleving. De minimumleeftijd voor deelname was achttien jaar. Van jongere mensen kan niet worden verwacht zich enigszins betrokken te voelen bij pensioen. De werving van de proefpersonen heeft plaatsgevonden binnen de persoonlijke kenniskring en via digitale platformen. Er hebben 126 mensen meegewerkt. Voor een uitgebreide inhoudelijke steekproefbeschrijving, zie H4 Resultaten.

De werving heeft plaatsgevonden over een totale periode van zeven dagen, waarbij de links naar beide condities steeds in gelijke mate zijn verspreid. Dit is gedaan om een tijdeffect te voorkomen, bijvoorbeeld door een grootschalig nieuwsbericht over pensioen.

3.2 Materiaal

Voor dit onderzoek is het huidige UPO gebruikt (versie 20 mei 2016; zie Bijlage 1). De onafhankelijke variabele is in dit onderzoek de manipulatie van dit UPO (zie Bijlage 3 voor de bewerkte UPO-variant). Op basis van de reeds besproken factoren die meespelen bij de invulling van een quote, is gekozen voor de onderstaande operationalisatie:

“Het UPO maakte voor mij veel duidelijk. Nu heb ik meer inzicht in mijn eigen pensioensituatie en weet ik waar ik aan toe ben. Dat is prettig. Ik dacht altijd dat pensioenvoorbereiding heel ingewikkeld was, maar het is makkelijker dan ik dacht!”

Robin de Boer

De quote is bovenaan het UPO geplaatst om meer op te vallen. Om dit te doen, moest enigszins worden geschoven in het document. Om de condities afgezien van de quote gelijk te houden, is daarom ook in het werkelijke UPO de opmaak aangepast (zie Bijlage 2).

De manipulatie van het UPO is voorafgaand aan de experimenten ge-pretest door drie mensen het bewerkte UPO te laten becommentariëren. Op basis van deze resultaten zijn de letters vergroot en is de kleur veranderd om de quote natuurlijk in het UPO te laten overvloeien.

3.3 Meetmethode

Na een korte uitleg en dankwoord (zie Bijlage 4) is in het eerste deel de afhankelijke variabele ‘eigeneffectiviteit’ gemeten (zie Bijlage 5). In het tweede deel is naar persoonlijke gegevens gevraagd (zie Bijlage 6). Bij de experimentele conditie stonden hier ook vragen over de quote (zie Bijlage 7). De vragenlijst is op drie mensen ge-pretest. Op basis hiervan zijn enkele aanpassingen gemaakt. In de onderstaande paragrafen worden beide vragenlijstdelen toegelicht.

3.3.1 Vragenlijst deel 1: eigeneffectiviteit

Eigeneffectiviteit is gemeten middels een vragenlijst die op basis van literatuur is vormgegeven (Ajzen, 2006; Fisbein & Yzer, 2003). Gevalideerde voorbeelden van

vragenlijsten om (onder andere) de eigeneffectiviteit te meten zijn omgezet naar het gedrag dat in deze studie centraal staat. Azjen (2006) raadt aan om per gedragsintentiedeterminant ongeveer vijf vragen te formuleren. Echter, in dit onderzoek staat slechts één determinant centraal. Daarom is ervoor gekozen het dubbele aantal vragen op te stellen. Volgens Bandura (2006) is het van belang de constructvaliditeit te waarborgen door de stellingen in termen van *kunnen* in plaats van *willen* te formuleren.

Er is gebruikgemaakt van een 5-punts Likertschaal. Er is niet gekozen voor semantische differentialen, omdat daarbij sprake is van twee extremen en dus neutralere antwoorden worden gegeven. Bij een Likertschaal zijn de antwoorden geformuleerd als een mening en kiest men eerder voor de uitersten. Daarnaast vereist een Likertschaal geen termen die exact tegenovergesteld aan elkaar zijn. Onderzoek heeft uitgewezen dat een Likertschaal goed bruikbaar is om eigeneffectiviteit te meten (Maurer & Pierce, 1998). De vragen zijn deels positief en deels negatief geformuleerd om een formuleringseffect te voorkomen. Er zijn tevens controlevragen gebruikt ter afleiding van de onderzochte variabele. Deze controlevragen zijn verdeeld over attitude en sociale norm, omdat deze thema's dicht bij eigeneffectiviteit liggen en daardoor 'natuurlijk' overkomen.

Eigeneffectiviteit betreft het gevoel specifieke taken te kunnen volbrengen. Daarom zijn binnen dit onderzoek naast het algemene gedrag 'verdiepen in de eigen pensioensituatie' de reeds genoemde gedragsuitingen geselecteerd: op www.mijnpensioenoverzicht.nl kijken, www.abp.nl bezoeken, het UPO grondig lezen en verdere pensioeninformatie opzoeken. Deze taken zijn gekozen vanwege de lage drempel ten opzichte van gedrag als 'een financieel adviseur bezoeken' en worden vanaf nu aangeduid met de volgende constructnamen:

1. Pensioen algemeen
2. ABP
3. UPO
4. Verdere informatie
5. Mijnpensioenoverzicht

Er is besloten de vragen te richten op *het kunnen begrijpen* in plaats puur het *kunnen*. Immers, een vraag over websitebezoek kan worden geïnterpreteerd alsof dat bezoek zelf centraal staat (zoals: *ik ben in staat www.abp.nl te bezoeken*). Sommige vragen zijn dus gericht op het in staat zijn informatie te begrijpen nadat de taak hypothetisch is uitgevoerd (*ik ben in staat de informatie op www.abp.nl te begrijpen*). Per actie zijn twee vragen geformuleerd, wat samen met de vragen naar het overkoepelende gedrag resulteert in een totaal van tien vragen.

3.3.2 Vragenlijst deel 2: overige gegevens

Naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en eerdere ervaring met het UPO is bewust aan het eind van het experiment gevraagd om eventuele effecten hiervan op eigeneffectiviteit te voorkomen, bijvoorbeeld door een laag opleidingsniveau. Tot slot is in de experimentele conditie specifiek naar de quote gevraagd om naast data over eigeneffectiviteit ook inzicht te verkrijgen in de beleving van de manipulatie. Tevens was hier ruimte een opmerking te plaatsen.

3.4 Procedure

De vragenlijst is door deelnemers digitaal ingevuld, op eigen gelegenheid. Dit betekent dat er geen sprake is van een echte laboratoriumopzet. Dit heeft als nadeel verminderde controle van externe factoren. Ook is onbekend hoe geconcentreerd men naar het UPO heeft gekeken. Voordeel is echter dat op deze manier een grotere groep respondenten kon worden benaderd en geactiveerd. Tevens betekent deze procedure een iets natuurlijkere situatie. Het UPO leest men normaliter immers ook thuis en zonder aanwezigheid van een onderzoeker.

De proefpersonen zijn per e-mail en via digitale platforms benaderd om mee te doen aan het experiment. Bij de werving is enkel vermeld dat het een onderzoek naar pensioencommunicatie betrof, zodat proefpersonen niet gestimuleerd werden op eigeneffectiviteit te focussen.

3.5 Data-analyse

De data-analyses zijn uitgevoerd met SPSS. De data zijn verzameld met een Likertschaal en dus op ordinaal niveau. Dit betekent dat de gegevens technisch gezien niet op intervalschaal behandeld mogen worden. Echter, gezien de gelijke verdeling van de antwoorden over het spectrum aan mogelijkheden en gezien het aantal opties, is het een zogenaamde quasi-intervalvariabele. Omdat intervalschaal meer inzicht biedt, zijn de data op dit niveau geanalyseerd. Alle negatief geformuleerde vragen zijn gehercodeerd, zodat voor iedere vraag een hogere score meer eigeneffectiviteit betekent. Vragenlijsten die binnen anderhalve minuut zijn ingevuld zijn uit de dataset verwijderd. Uit de pretesten bleek dit namelijk de ingeschatte minimumtijd waarin men de test serieus kan doen.

H4 Resultaten

Dit hoofdstuk behandelt de resultaten. Allereerst komt de steekproefsamenstelling aan bod. Vervolgens wordt de betrouwbaarheid van de vragenlijst getest en worden de scores op eigeneffectiviteit geanalyseerd. Tevens worden de extra vragen over de quote behandeld.

4.1 Deelnemers

De dropoutrates zijn ongeveer gelijk in de controleconditie (71%) en de experimentele conditie (70%). Eén respons is verwijderd op basis van leeftijd (75 jaar). Voor deze persoon is pensioenverdieping hoogstwaarschijnlijk niet meer aan de orde. Er zijn 126 responses meegenomen in de data-analyse, waarvan 65 in de controleconditie en 61 in de experimentele conditie.

Er hebben 84 vrouwen (66.7%) en 42 mannen (33.3%) deelgenomen aan het onderzoek. De meeste respondenten hebben als hoogst afgeronde of huidige opleidingsniveau WO, dan HBO, MBO/HAVO/VWO en MAVO/VMBO (zie Tabel 1). Drie mensen hebben 'anders' aangegeven; bij analyses over opleidingsniveau zijn zij niet geïncludeerd. De gemiddelde leeftijd is 36 jaar ($SD = 14.63$), met een range van 19 tot 68. Voor een overzicht van de leeftijdsverdeling zijn drie groepen opgesteld (zie Tabel 2).

Tabel 1: Verdeling respondenten over opleidingsniveau.

Opleidingsniveau	n	%
MAVO/VMBO	2	1.6
MBO/HAVO/VWO	18	14.3
HBO	48	38.1
WO	55	43.6
Anders	3	2.4
Totaal	126	100

Tabel 2: Verdeling respondenten over leeftijd.

Leeftijdscategorie	n	%
19 – 29 jaar	68	54.0
30 – 49 jaar	30	23.8
50 – 68 jaar	28	22.2
Totaal	126	100

Als randomisatiecheck is onderzocht of de conditiepopulaties vergelijkbaar zijn. Dit blijkt het geval voor geslacht ($X^2(1) = 0.40$; $p = 0.53$) en opleidingsniveau ($X^2(3) = 2.97$; $p = 0.40$). Voor leeftijdscategorie is dit echter niet het geval ($\chi^2(2) = 13.35$; $p < 0.01$). Dit betekent dat de condities verschillen in deelnemersleeftijd. Daarom is een t-toets uitgevoerd op basis van de losse leeftijdsdata. De variantie is ongelijk verdeeld. De t-toets voor ongelijke varianties wijst uit dat de leeftijd significant verschilt ($t(113.23) = -3.60$; $p < 0.01$). De leeftijd ligt lager in de controlegroep ($M = 31.12$; $SD = 12.17$) dan in de experimentele groep ($M = 40.16$; $SD = 15.65$). Tijdens de scorevergelijking per conditie wordt hier verder naar gekeken.

4.2 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid is voldoende binnen Pensioen algemeen ($\alpha = 0.74$), ABP ($\alpha = 0.70$), UPO ($\alpha = 0.76$) en Mijnpensioenoverzicht ($\alpha = 0.75$). Binnen Verdere informatie vormen de vragen samen echter geen betrouwbaar construct ($\alpha = 0.39$). De betrouwbaarheid van alle vragen tezamen is hoog ($\alpha = 0.88$). Vanwege de lage betrouwbaarheid binnen Verdere informatie wordt deze aangepast behandeld. Gezien beide vragen los van elkaar wel betrouwbaar zijn in relatie tot de andere vragen, is besloten het construct op te splitsen. Blijkbaar meten deze vragen namelijk wel hetzelfde concept (bij een valide vragenlijst: eigeneffectiviteit ten aanzien van pensioenverdieping) als de andere vragen, maar niet specifiek dezelfde actie. Kanttekening hierbij is dat de scores weinig zeggen over het specifieke gedrag waar ze over gaan. Eén vraag is namelijk te weinig om hier gedegen uitspraken over te doen. De betrouwbaarheid van de overige constructen en de losse vragen tezamen is eveneens hoog ($\alpha = 0.84$). Dit betekent dat het aannemelijk is dat ze min of meer hetzelfde concept meten.

4.3 Eigeneffectiviteit

Aangezien alle vragen tezamen betrouwbaar zijn, is op basis van deze informatie eerst de invloed van leeftijd op de resultaten bekeken. Leeftijd en somscore blijken zwak, positief te correleren ($r = 0.20$; $p = 0.02$). Een hogere leeftijd betekent dus een iets hogere score. Als extra controle is leeftijd daarom meegenomen als covariaat. Het effect van conditie op somscore blijft na correctie voor de invloed van leeftijd ($F(1, 124) = 4.42$; $p = 0.04$). Daarom is besloten in het vervolg van de analyse niet specifiek rekening te houden met het leeftijdsverschil per conditie.

4.3.3 Eigeneffectiviteit: totaal

Om het algemene verschil per conditie te berekenen zijn somscores gemaakt. Op een schaal van 0 tot 50 (10 vragen x 5 punten) geldt dat een hogere score duidt op meer eigeneffectiviteit (zie Tabel 3). De totale score verschilt significant per conditie ($t(124) = -2.71$; $p = 0.01$). Deze score ligt hoger bij de experimentele conditie ($M = 36.34$; $SD = 6.90$) dan bij de controleconditie ($M = 33.25$; $SD = 5.91$). Dit betekent dat deelnemers die de gemanipuleerde versie hebben gekregen meer eigeneffectiviteit rapporteren dan degenen die het huidige UPO hebben gekregen. De effectgrootte is 0.48, oftewel een klein tot middelgroot effect.

Tabel 3: somscore per conditie.

Controleconditie			Experimentele conditie			T-test (p)	df
n	M	SD	n	M	SD		
65	33.25	5.91	62	36.34	6.90	-2.71 (0.01) *	124

*Significant bij $p < 0.05$

4.3.1 Eigeneffectiviteit: constructen

De scores op iedere vraag en binnen ieder construct zijn normaal verdeeld. De varianties van de constructen verschillen niet per conditie. Van twee constructen is de gemiddelde score significant verschillend per conditie (zie Tabel 4). Voor UPO geldt dit ($t(124) = -2.53$; $p = 0.01$). De score is in de experimentele conditie ($M = 7.43$; $SD = 1.56$) hoger dan in de controleconditie ($M = 6.69$; $SD = 1.69$). Ook voor Mijnpensioenoverzicht is dit het geval ($t(124) = -2.68$; $p = 0.01$). De experimentele groep ($M = 7.59$; $SD = 1.62$) scoort hier wederom hoger dan de controlegroep ($M = 6.88$; $SD = 1.36$). Voor ABP ($t(124) = -1.96$; $p = 0.05$) en Pensioen algemeen ($t(124) = -1.46$; $p = 0.11$) is het verschil niet significant.

Tabel 4: constructscores per conditie.

	Controleconditie			Experimentele conditie			T-test (p)
	n	M	SD	n	M	SD	
<i>Pensioen algemeen</i>	65	6.86	1.68	61	7.34	2.02	-1.46 (0.15)
<i>ABP</i>	65	6.54	1.47	61	7.08	1.64	-1.96 (0.05)
<i>UPO</i>	65	6.69	1.69	61	7.43	1.56	-2.53 (0.01) *
<i>Mijnpensioen-overzicht</i>	65	6.88	1.36	61	7.59	1.62	-2.68 (0.01) *

* significant bij $p < 0.05$

Op Mijnpensioenoverzicht en UPO scoren mensen in de experimentele conditie respectievelijk 0.71 en 0.74 punt hoger dan mensen in de controleconditie. Voor Mijnpensioenoverzicht is de effectgrootte 0.48, voor UPO 0.46. Beide effecten zijn klein, maar benaderen de grens voor een middelgroot effect ($d \geq 0.5$). Het effect van conditie op UPO is kortom groter dan op Pensioen algemeen en ABP, maar niet groter dan op Mijnpensioenoverzicht.

4.3.2 Eigeneffectiviteit: overige vragen

De vragen binnen Verdere informatie worden los behandeld, omdat zij geen betrouwbaar cluster bleken te vormen (zie Tabel 5). Voor beide vragen geldt een gelijke variantie. De vraag 'Als ik informatie over pensioenen niet gelijk snap, haak ik af' is significant verschillend beantwoord per conditie ($t(124) = -2.47$; $p = 0.02$). De experimentele groep ($M = 3.30$; $SD = 1.16$) scoort op deze vraag hoger dan de controlegroep ($M = 2.80$; $SD = 1.09$). De effectgrootte is 0.44, dus een klein effect. De vraag 'Er zijn voor mij veel mogelijkheden om verdere informatie over pensioen op te zoeken' verschilt niet significant per conditie ($t(124) = -0.83$; $p = 0.41$).

Tabel 5: scores overige vragen per conditie

	Controleconditie			Experimentele conditie			<i>T-test (p)</i>
	n	M	SD	n	M	SD	
<i>Als ik informatie over pensioenen niet gelijk snap, haak ik af **</i>	65	2.80	1.09	61	3.30	1.16	-2.47 (0.02) *
<i>Er zijn voor mij veel mogelijkheden om verdere informatie over pensioen op te zoeken</i>	65	3.48	0.77	61	3.61	0.97	-0.83 (0.41)

* Significant bij $p < 0.05$

* De negatief geformuleerde vragen zijn gehercodeerd, dus ook hier geldt: hoe hoger de score, hoe meer gerapporteerde eigeneffectiviteit.

4.4 Demografische factoren

Om meer inzicht te verkrijgen in de resultaten is tevens gekeken naar de factoren geslacht, opleidingsniveau, leeftijd en eerdere ervaring met het UPO (zie Bijlage 8 voor een uitgebreid verslag). Geslacht beïnvloedt de somscore niet significant ($t(124) = 1.88$; $p = 0.07$), evenals opleidingsniveau ($F(3, 115) = 0.39$; $p = 0.76$). Mannen en vrouwen scoren dus gelijk en mensen met een verschillend opleidingsniveau ook. Wel blijkt eerdere ervaring met het UPO samen te hangen met verschillende somscores ($t(124) = 2.61$; $p = 0.01$). Mensen met

ervaring met het UPO scoren hoger ($M = 36.68$; $SD = 7.27$) dan mensen zonder deze ervaring ($M = 33.59$; $SD = 5.86$). Deze factor is echter niet significant ongelijk verdeeld over de condities ($\chi^2(1) = 3.74$; $p = 0.06$). Hierbij dient vermeld te worden dat dit niet ver boven het significantieniveau is.

Eerder is een zwakke samenhang aangetoond tussen leeftijd en somscore, al blijft bij correctie voor leeftijd het verschil per conditie bestaan. Om de gemiddelden van de leeftijdsgroepen te vergelijken is een eenwegvariantieanalyse uitgevoerd. Hieruit blijkt echter dat de variantie ongelijk is (Levene's $F(2, 123) = 3.11$; $p < 0.05$). Om in detail naar de verschillen tussen de groepen te kijken is daarom een post-hoc-test gebruikt die hier rekening mee houdt, namelijk Games-Howell. Hieruit blijkt dat de groepen niet significant verschillen in gemiddelden (zie Tabel 6). Voor alle demografische factoren geldt dat er geen interactie-effecten zijn gevonden.

Tabel 6: post-hoc vergelijking leeftijdsgroep en gemiddelde somscore

Leeftijdsgroep (n)		Mverschil	SD	p
< 29 (68)	30 – 49	- 3.48	1.57	.08
	50 >	- 3.14	1.51	.11
30 – 49 (30)	50 >	0.34	1.98	.98
50 > (28)	-	-	-	-

4.5 Quote

In de experimentele conditie is expliciet gevraagd naar de quote (zie Bijlage 9 voor een uitgebreider verslag). Deze is 65.6% van de mensen opgevallen, 31.1% niet en de overige 3.3% weet het niet. Van degenen die de quote is opgevallen geeft 15.0% aan door de quote het gevoel te hebben het UPO beter te kunnen begrijpen, 57.5% zegt van niet en 27.5% weet het niet. 20% vindt de quote van toegevoegde waarde, 55% niet en de overige 25% weet het niet. Tot slot was er ruimte voor opmerkingen over de quote. Van deze mogelijkheid hebben 11 respondenten gebruikgemaakt (zie Bijlage 10). Uit deze gegevens blijkt dat de quote niet positief is geëvalueerd. Slechts één opmerking is semi-positief en verder zijn de reacties neutraal of negatief. Zo werd de quote als "niet erg inspirerend" en "beetje overdreven" bestempeld.

H5 Conclusie

Cruciaal voor effectieve pensioencommunicatie is de uitwerking ervan op de ontvanger. In dit onderzoek is daarom onderzocht of het Uniform Pensioenoverzicht geoptimaliseerd kan worden met betrekking tot eigeneffectiviteit ten aanzien van pensioenverdieping. Van eigeneffectiviteit is bekend dat het tot sterkere gedragsintenties kan leiden. Als de ontvanger van het UPO dus meer het gevoel heeft in staat te zijn zich in de eigen pensioensituatie te verdiepen, zou dit via deze intenties tot meer ondernomen acties kunnen leiden. Middels het IMBP is empirisch onderzocht of in dit kader mogelijkheden

liggen in dit communicatiemiddel. Een voor het UPO geschikte manipulatie van eigeneffectiviteit is theoretisch onderbouwd middels de eerste onderzoeksvraag: *Op welke wijze kan in het UPO het gevoel van eigeneffectiviteit bij ontvangers gestimuleerd worden?* Hieruit is gebleken dat een geschikte manipulatie een quote gericht op verbeelde ervaring is. Op basis hiervan is de tweede onderzoeksvraag opgesteld: *In hoeverre wordt het gevoel van eigeneffectiviteit ten aanzien van pensioenverdieping bij ontvangers gestimuleerd door een quote gericht op verbeelde ervaring in het UPO?* De totale score bleek hoger te zijn in de conditie met toegevoegde quote.

H1 (*Een quote gericht op verbeelde ervaring in het UPO stimuleert bij ontvangers het gevoel van eigeneffectiviteit met betrekking tot pensioenverdieping*) wordt dus aangenomen.

Daarnaast is gekeken naar het verschil in effecten tussen het specifieke gedrag waarop de interventie gericht was en de andere acties. Het effect per conditie was voor verdieping in het UPO inderdaad groter dan voor verdieping in *www.abp.nl* waar geen effect werd gevonden, een concrete actie waarop de quote niet was gericht. Ook voor algemene pensioenverdieping werd geen effect gevonden, in lijn met de theorie die stelt dat dit geen concrete gedragsuiting is. Echter, voor verdieping in *www.mijnpensioenoverzicht.nl* was het effect nog iets groter dan voor het UPO, hoewel met een minimaal verschil.

H2 (*Het effect van de manipulatie is het sterkst voor de mate waarin men het gevoel heeft zich te kunnen verdiepen in het UPO*) wordt dus ten dele aangenomen.

Tot slot is gekeken naar de evaluatie van de quote. Hierbij is naar voren gekomen dat de respondenten negatief tegenover de quote stonden. Ze kregen er niet het gevoel door beter in staat te zijn het UPO te begrijpen en vonden de quote niet van toegevoegde waarde. Ook uit kwalitatieve data is gebleken dat men de quote negatief evalueerde. Met betrekking tot V1 (*Hoe ervaren lezers de quote?*) kan dus worden geconcludeerd dat de quote geen optimale uitwerking heeft wat betreft de bewuste waarneming.

Op basis van deze resultaten kan de tweede onderzoeksvraag worden beantwoord. Een quote als verbeelde ervaring in het UPO kan tot een verhoogde eigeneffectiviteit ten aanzien van pensioenverdieping bij de ontvanger leiden. Dit effect is klein tot middelgroot.

H6 Discussie

In dit onderzoek zijn mogelijkheden verkend het UPO te optimaliseren. Allereerst is onderzocht op welke wijze in het UPO eigeneffectiviteit gestimuleerd kan worden. Eigeneffectiviteit is een gedragsdeterminant uit het Integrated Model of Behavioral Prediction. Een geschikte wijze bleek een verbeelde ervaring in de vorm van een quote. Deze bevinding is vervolgens getest door de effecten van het huidige UPO versus een gemanipuleerde versie te vergelijken. De verwachting is gestaafd dat een quote tot een verhoogde eigeneffectiviteit ten aanzien van pensioenverdieping zou leiden. De manipulatie had ten dele meer effect op het concrete gedrag waarop deze was gericht. Dit onderstreept het belang communicatie-interventies specifiek toe te spitsen op de gewenste gedragsuiting. Daarnaast is gebleken dat de quote negatief werd ontvangen, wat impliceert dat hierin verbetering mogelijk is. Bij de interpretatie van de resultaten moet echter wel worden vermeld dat het over het algemeen kleine tot middelgrote effecten betrof. Bovendien is niet volledig uit te sluiten dat leeftijd en eerdere ervaring met het UPO de data hebben gekleurd. De resultaten dienen daarom met enige terughoudendheid te worden aangenomen.

Veel onderzoeken volgen de gebruikelijke richtlijn om per IMBP-determinant constructen van ongeveer vijf vragen te maken. In het huidige onderzoek is dit verdubbeld. Het concept 'eigeneffectiviteit' is dus relatief uitgebreid onderzocht. De vragenlijst bleek bovendien betrouwbare gegevens te verzamelen en de resultaten zijn gezien het aantal respondenten redelijk betrouwbaar.

Een bedreiging voor de interne validiteit was de digitale testafname zonder aanwezigheid van een proefleider. Deze procedure verlaagde de controle over de mate van aandacht die men aan de taak heeft besteed. Door extreem korte taaktijden niet mee te nemen in de analyses is hierover enigszins gecontroleerd. De externe validiteit is ten dele geslaagd. Er is actief naar gestreefd naar een diverse steekproef. Desondanks hebben er relatief veel hoogopgeleiden, jongvolwassenen en vrouwen deelgenomen. Generalisatie naar de Nederlandse bevolking is daarom problematisch. De constructvaliditeit lijkt in orde. De vragenlijst is namelijk gebaseerd op meerdere theoretische insteken en gevalideerde voorbeelden. De ecologische validiteit is relatief hoog. Deelnemers maakten de test thuis, waar ze ook het echte UPO zouden lezen. Indien ze het document vluchtig hebben doorgelezen, zijn de resultaten alsnog waardevol. Immers, het probleem rondom pensioencommunicatie is onder meer dat men er weinig aandacht aan besteed. Het is daarom nuttig te onderzoeken hoe desondanks de eigeneffectiviteit kan worden verhoogd.

De bevindingen sluiten aan bij eerder onderzoek en wetenschappelijke inzichten. De verbeelde ervaring stimuleerde eigeneffectiviteit, in lijn met de theorie. Een quote bleek een geschikte operationalisatie van dit concept. Bovendien impliceren de resultaten dat de specifieke actie die in een verbeelde ervaring wordt voorgelegd inderdaad meer effect heeft op de eigeneffectiviteit rondom dat gedrag, dan op andere acties en algemeen gedrag.

Ondanks de controle over verschillende factoren is het mogelijk dat de gevonden effecten niet door een verhoogde eigeneffectiviteit komen. Een alternatieve verklaring is dat de quote mensen het gevoel gaf hogere eigeneffectiviteit te moeten rapporteren. De reden daarvoor kan een (onbewuste) gedachte zijn als: als deze persoon het zo goed kan, lijd ik gezichtsverlies als blijkt dat ik het minder goed kan. De eigeneffectiviteit is immers indirect gemeten via zelfrapportage en daarmee vatbaar voor sociaal wenselijke antwoorden. Echter, het anonieme karakter van dit onderzoek heeft deze kans verkleind vergeleken bij een laboratoriumsetting.

Deze studie biedt mogelijkheden voor vervolgonderzoek. Op basis van het IMBP is aangenomen dat de eigeneffectiviteit een positieve invloed heeft op gedragsintenties. In dit onderzoek is echter de gedragsintentie niet gemeten. Vervolgonderzoek zou dit wel kunnen doen. Daarnaast kan worden onderzocht welke andere operationalisaties van verbeelde ervaring geschikt zijn voor pensioencommunicatie. Ook kan beïnvloeding van andere informatiebronnen van eigeneffectiviteit worden onderzocht.

De voornaamste praktische implicatie is de bevinding dat het UPO met een relatief kleine interventie andere effecten bij de ontvanger kan oogsten. Deze kennis biedt een uitgangspunt om het UPO te optimaliseren.

Pensioenbewustzijn is van groot belang. Daarom is het relevant te onderzoeken hoe pensioenverdieping kan worden gestimuleerd. Dit onderzoek kan hieraan bijdragen. Ieder inzicht in pensioencommunicatie kan namelijk helpen de huidige situatie te verbeteren.

Literatuurlijst

AFM (2010). *Rapport Juistheid UPO*. Amsterdam: Autoriteit Financiële Markten.

AFM (2015). *Neem drempels weg opdat Nederlanders in actie komen voor hun pensioen*. Amsterdam: Autoriteit Financiële Markten.

Ajzen, I. (2006). Constructing a theory of planned behavior questionnaire. *Unpublished manuscript*.

Bandura, A., Adams, N. E., Hardy, A. B. & Howells, G. N. (1980). Tests of the generality of self-efficacy theory. *Cognitive therapy and research*, 4(1), 39-66.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191 – 215.

Bandura, A. (2006). Guide for constructing self-efficacy scales. In: *Self-efficacy beliefs of adolescents*, 5(307-337).

Fishbein, M. & Yzer, M. C. (2003). Using theory to design effective health behavior interventions. *Communication theory*, 13(2), 164-183

Hutchinson, J. C., Sherman, T., Martinovic, N., & Tenenbaum, G. (2008). The effect of manipulated self-efficacy on perceived and sustained effort. *Journal of Applied Sport Psychology*, 20(4), 457-472

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. (2011). *Let op: Begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet* [Oratie].

Maurer, T. J. & Pierce, H. R. (1998). A comparison of Likert scale and traditional measures of self-efficacy. *Journal of applied psychology*, 83(2), 324.

Montano D. E. & Kasprzyk D. (2002) The theory of reasoned action and the theory of planned behavior. In: Glanz, K., Lewis, F. M., Rimer, B. K., (Red.), *Health Behavior and Health Education: Theory, Research and Practice* (pp. 85 – 112). San Francisco: Jossey Bass.

Nell, L. & Lentz, L. (2013). *Pensioenorganisaties en communicatiewetgeving. Exploratief onderzoek naar keuzes en verplichtingen*. 'Netspar economische adviezen' Paper, 49.

Prast, H. M. & Soest van A. (2014). *Pensioenbewustzijn*. Netspar Panel Paper, 37.















Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1979). Social Cognitive Theory and Self-efficacy: Implications for Motivation Theory and Practice.

SZW, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Rapport Pensioen in duidelijke taal*. Den Haag: Rijksoverheid.


Visser, J., Kloosterboer, M. & Oosterveld, P. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières: geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden*. Amsterdam: TNS Nipo (in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

Bijlagen


Bijlage 1: Het huidige UPO (versie 20 mei 2016, verkleind)

																					
Uniform Pensioenoverzicht 2015																					
	Uw gegevens Hans Hermans Geboren op: 23 maart 1971 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Woning: Gemeente Amsterdam Stand per: 31-12-2015 Soort regeling: Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: 50% Deeltijd pensioengevend salaris: € 21.120 Deeltijd franchise: € 6.190 Deeltijd pensioengrondslag: € 14.970 Ombouwpercentage: 1,95%		Uw partner Ans Hermans Geboren op: 23 april 1973 Uitkeringsovereenkomst																		
Welk pensioen heeft u opgebouwd?																					
	Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: € 6.988 bruto per jaar Dit bedrag krijgt u vanaf uw ACW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt. Uw ACW en het te berekenen pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op www.mijnpensioenoverzicht.nl																				
	Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overijdt? Stel, u overijdt voor uw 67e en op het moment van overlijden bouwt u pensioen op bij ABP. Dan ontvangt uw partner van ons: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>vanaf uw overlijden tot zijn/haar ACW-leeftijd</td> <td style="text-align: right;">€ 10.953 bruto per jaar</td> </tr> <tr> <td>vanaf zijn/haar ACW-leeftijd zolang hij/zij leeft</td> <td style="text-align: right;">€ 10.189 bruto per jaar</td> </tr> </table> Elk kind ontvangt dan vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn: € 2.418 bruto per jaar Let op: Kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP.	vanaf uw overlijden tot zijn/haar ACW-leeftijd	€ 10.953 bruto per jaar	vanaf zijn/haar ACW-leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 10.189 bruto per jaar																
vanaf uw overlijden tot zijn/haar ACW-leeftijd	€ 10.953 bruto per jaar																				
vanaf zijn/haar ACW-leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 10.189 bruto per jaar																				
	Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt? 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?																					
	Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft? In Pensioen 1-2-3 op www.mijnpensioenoverzicht.nl ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in mijn.abp.nl bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt.																				
	Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht? Op www.mijnpensioenoverzicht.nl vindt u een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de ACW. 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.																				
	Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Op abp.nl/pensioen123 kunt u ook terecht voor meer informatie. ABP is bereikbaar op 045 579 60 70.																				
	Pensioenaangroei factor A in 2015		€ 688																		
U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes.																					
Hoe zeker is uw pensioen?																					
	Hoe zeker is uw pensioen? 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: <ul style="list-style-type: none"> - Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen. - Een lage rente maakt pensioen duurder - De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen Kijk op abp.nl voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.																				
	Verhoging 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>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 border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Stijging van de prijzen*</th> <th>Verhoging</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>0,6%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>1,0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1,5%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> * Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek				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%																			
	Verlaging Uw pensioen kan in uitzonderlijke situaties ook worden verlaagd. <p>In de afgelopen vijf jaar hebben we de pensioenen één keer moeten verlagen. In 2013 hebben we de pensioenen met 0,5% verlaagd.</p> Vanwege de huidige financiële situatie heeft ABP een herstelplan opgesteld. Wilt u meer weten over het herstelplan? Kijk op abp.nl .																				




Bijlage 2: UPO controleconditie (verkleind)




Uniform Pensioenoverzicht 2016


	Uw gegevens Hans Hemmans Geboren op: 23 maart 1971 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Werkgever: Gemeente Amsterdam	Uw partner Ans Hemmans Geboren op: 23 april 1973
	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: € 14.570 Opbouwpercentage: 1,95%	




Welk pensioen heeft u opgebouwd?

	Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? 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 niet verder pensioen opbouwt. Uw AOW en het te betalen pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op www.mijnpensioenoverzicht.nl .
	Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt? Stel, u overlijdt voor uw 57* 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 Elk kind ontvangt dan vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn € 2.418 bruto per jaar Let op: Kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP.
	Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt? 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?

	Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft? In Pensioen 1-2-3 op abp.nl/pensioen123 ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in mijn.abp.nl bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt.
---	---




	Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht? Op www.mijnpensioenoverzicht.nl 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.
	Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Op abp.nl/pensioen123 kunt u ook terecht voor meer informatie. ABP is bereikbaar op 045 579 60 70.
	Pensioenaangroei factor A in 2015 € 568 U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes.

Hoe zeker is uw pensioen?


	Hoe zeker is uw pensioen? 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: - Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen. - Een lage rente maakt pensioen duurder - De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen Kijk op abp.nl voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.												
	Verhoging 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. 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:												
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Stijging van de prijzen*</th> <th style="text-align: left;">Verhoging</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015 0,6%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2014 1,0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2013 2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2012 2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2011 1,5%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> * Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek	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%												
	Verlaging 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 abp.nl .												

Bijlage 3: UPO experimentele conditie (verkleind)






"Het UPO maakte voor mij veel duidelijk. Nu heb ik meer inzicht in mijn eigen pensioensituatie en weet ik waar ik aan toe ben. Dat is prettig. Ik dacht altijd dat pensioenvoorbereiding heel ingewikkeld was, maar het is makkelijker dan ik dacht!"
Robin de Boer


Uniform Pensioenoverzicht 2016


	Uw gegevens Hans Hermans Geboren op: 23 maart 1971 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Werkgever: Gemeente Amsterdam	Uw partner Ans Hermans Geboren op: 23 april 1973
	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%	




Welk pensioen heeft u opgebouwd?

	Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? 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 niet verder pensioen opbouwt. Uw AOW en het te betalen pensioen slaan niet op dit overzicht. Die vindt u op www.mijnpensioenoverzicht.nl .
	Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt? Stel, u overlijdt voor uw 67* 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 Elk kind ontvangt dan vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn € 2.418 bruto per jaar Let op: Kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP.
	Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt? 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?

	Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft? In Pensioen 1-2-3 op abo.nl/pensioen123 ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in mijn.abo.nl bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt.
---	---



	Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht? Op www.mijnpensioenoverzicht.nl 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 pensioenerfing. En u kunt uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw partner uw gezamenlijk pensioen bekijken.
	Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Op abo.nl/pensioen123 kunt u ook terecht voor meer informatie. ABP is bereikbaar op 045 579 60 70.
	Pensioenaangroei factor A in 2015 € 568 U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes.

Hoe zeker is uw pensioen?

	Hoe zeker is uw pensioen? 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: - Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen. - Een lage rente maakt pensioen duurder - De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen Kijk op abo.nl voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.																		
	Verhoging 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. 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:																		
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Stijging van de prijzen*</th> <th>Verhoging</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>0,6%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>1,0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1,5%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek</p>		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%																	
	Verlaging 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 abo.nl .																		

Bijlage 4: Welkomsttekst experiment

Beste respondent,

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek naar pensioenbewustzijn.

Straks krijgt u een UPO te zien. UPO staat voor Uniform Pensioenoverzicht. Het is een informatief document dat iedereen krijgt die recht heeft op pensioen. Dit UPO is van het pensioenfonds ABP en is gericht aan een fictief persoon.

U kunt straks enkele minuten de tijd nemen het UPO goed te bekijken. Het is belangrijk om dit echt te doen. Daarna kunt u verder klikken en krijgt u een vragenlijst te zien. Hierop staan stellingen en het is de bedoeling dat u het bolletje aankruist dat op dat moment het best bij uw mening past. De bolletjes lopen van helemaal oneens tot helemaal eens. Er zijn geen foute antwoorden; het gaat om uw mening. Na deze vragenlijst wordt nog naar enkele persoonlijke gegevens gevraagd.

In totaal bent u tussen de vijf en tien minuten kwijt met dit onderzoekje. Met het invullen van de vragenlijst geeft u toestemming voor anoniem gebruik van deze gegevens.

Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 5: Vragenlijst deel 1 (eigeneffectiviteit)

Klik op het bolletje dat op dit moment het meest op u van toepassing is.

	helemaal oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal eens
Pensioenvoorbereiding is saai.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben in staat me te verdiepen in mijn eigen pensioensituatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mensen in mijn omgeving vinden pensioen een belangrijk onderwerp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waarschijnlijk vind ik de informatie op www.abp.nl lastig te begrijpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind pensioen een belangrijk onderwerp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik informatie over pensioenen niet gelijk snap, haak ik af.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensioenvoorlichting zou voor iedereen verplicht moeten zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het UPO kan ik helemaal begrijpen als ik het goed doorlees.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veel mensen vinden pensioen een saai onderwerp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb er vertrouwen in dat ik de informatie op www.mijnpensioenoverzicht.nl begrijp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensioenvoorbereiding is handig voor later.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben niet in staat mij goed voor te bereiden op mijn pensioen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het UPO er verzorgd uitzien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik denk dat de informatie op www.abp.nl voor mij begrijpelijk is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veel mensen hebben hun pensioen goed geregeld.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn veel mogelijkheden voor mij om verdere informatie over pensioen op te zoeken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn eigen pensioensituatie is een boeiend onderwerp.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het UPO is niet makkelijk te snappen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mensen die voor mij belangrijk zijn, verdiepen zich in hun pensioensituatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website www.mijnpensioenoverzicht.nl lijkt mij lastig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bijlage 6: Vragenlijst deel 2 (overige gegevens)

Wilt u de volgende informatie invullen:

Ik ben een:

- Man
- Vrouw

Mijn leeftijd is:

Mijn hoogste afgeronde of huidige opleidingsniveau is:

- Geen opleiding
- MAVO, VMBO
- MBO, HAVO, VWO
- HBO
- WO
- Anders

Ik ben al eerder in aanraking gekomen met een Uniform Pensioenoverzicht (UPO).

- Ja
- Nee

Bijlage 7: Vragen quote (experimentele conditie)

De quote bovenaan het UPO:

	Ja	Nee	Weet ik niet
is me opgevallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
geeft mij het gevoel dat ik het UPO beter kan begrijpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vind ik van toegevoegde waarde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Overige opmerkingen over de quote bovenaan het UPO (optioneel):

Bijlage 8: Demografische factoren

Geslacht

Uit een onafhankelijke t-toets blijkt geslacht geen significant effect te hebben op de somscore ($t(124) = 1.88$; $p = 0.07$). Mannen en vrouwen hebben dus gelijke somscores. Er is geen interactie-effect tussen geslacht en conditie, blijkt uit een meerwegsvariantieanalyse ($F(1, 122) = 1.80$; $p = 0.18$). Dit betekent dat mannen of vrouwen niet in een bepaalde conditie hogere somscores hebben gehaald.

Leeftijd

Eerder is een zwakke samenhang aangetoond tussen leeftijd en somscore, maar ook dat bij correctie voor leeftijd het verschil per conditie blijft bestaan. Uit een meerwegsvariantieanalyse blijkt geen interactie-effect tussen leeftijdscategorie en conditie ($F(2, 120) = 0.70$; $p = 0.50$). Dit houdt in bepaalde groepen niet hoger of lager scoren in een bepaalde conditie.

Om te kijken of de gemiddelden van de groepen van elkaar verschillen, is een eenwegsvariantieanalyse uitgevoerd. Hieruit blijkt echter dat de variantie niet gelijk is (Levene's $F(2, 123) = 3.11$; $p < 0.05$). Om in detail naar de verschillen tussen de groepen te kijken is daarom is een post-hoc-test gebruikt die hier rekening mee houdt, namelijk Games-Howell. Hieruit blijkt dat de groepen niet significant verschillen in gemiddelden (zie Tabel A).

Tabel A: post-hoc vergelijking leeftijdsgroep en gemiddelde somscore

Leeftijdsgroep (n)		M _{verschil}	SD	p
< 29 (68)	30 – 49	- 3.48	1.57	.08
	50 >	- 3.14	1.51	.11
30 – 49 (30)	50 >	0.34	1.98	.98
50 > (28)	-	-	-	-

Opleidingsniveau

Om de rol van opleidingsniveau te onderzoeken is een eenwegsvariantieanalyse uitgevoerd. Hieruit blijkt opleidingsniveau geen invloed te hebben op de somscore ($F(3, 115) = 0.39$; $p = 0.76$). Mensen met een ander opleidingsniveau scoren dus niet verschillend. Er is ook geen interactie-effect tussen opleidingsniveau en conditie ($F(3, 115) = 0.08$; $p = 0.97$). De verschillen per conditie zijn dus niet verschillend per opleidingsniveau.

Eerdere ervaring met UPO

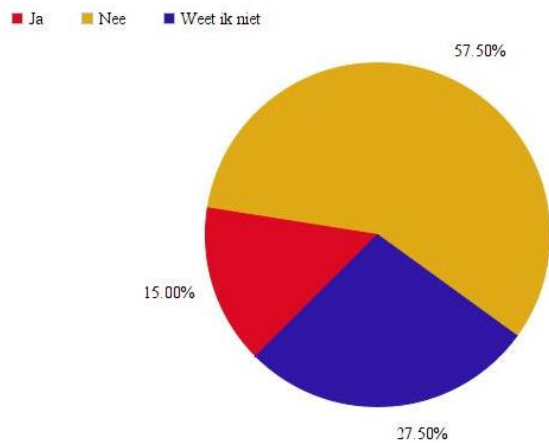
Eerdere ervaring met het UPO is gelijk verdeeld over de condities ($\chi^2(1) = 3.74$; $p = 0.06$). Wel blijkt de gemiddelde score te verschillen op deze variabele ($t(124) = 2.61$; $p = 0.01$). Mensen met ervaring met het UPO scoren hoger ($M = 36.68$; $SD = 7.27$) dan mensen zonder deze ervaring ($M = 33.59$; $SD = 5.86$). Er is geen interactie-effect tussen eerdere UPO-ervaring en conditie ($F(1, 122) = 0.88$; $p = 0.35$). Dit betekent dat mensen met eerdere UPO-ervaring niet hoger of lager scoren in een bepaalde conditie.

Bijlage 9: Kwantitatieve data quote

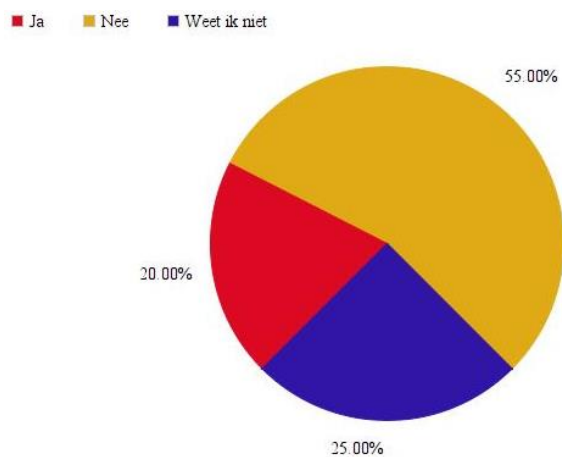
Naar de waarneming van proefpersonen over de manipulatie is in de experimentele conditie expliciet gevraagd. De quote is 65.6% (n = 40) van de mensen opgevallen, 31.1% (n = 19) niet en de overige 3.3% (n = 2) weet het niet. Alle deelnemers die op deze vraag 'nee' of 'weet ik niet' hebben geantwoord zijn niet meegenomen in de vervolganalyse.

Van degenen die de quote is opgevallen geeft 15.0% (n = 6) aan door de quote het gevoel te hebben het UPO beter te kunnen begrijpen, 57.5% (n = 23) zegt van niet en 27.5% (n = 11) weet het niet (zie Figuur 2). 20% (n = 8) vindt de quote van toegevoegde waarde, 55% (n = 22) vindt van niet. De overige 25% (n = 10) weet het niet (zie Figuur 3).

Figuur 2: Reacties op de vraag 'De quote bovenaan het UPO geeft mij het gevoel dat ik het UPO beter kan begrijpen'.



Figuur 3: Reacties op de vraag 'De quote bovenaan het UPO vind ik van toegevoegde waarde'.



Bijlage 10: Kwalitatieve data quote

1.	Wat een onzin.
2.	Aangezien ik het UPO niet zo goed snap maakt de quote dat ik me dommer voel dan ik ben.
3.	Weet niet waar Quote voor staat.
4.	Niet relevant voor degene voor wie de UPO is bedoeld.
5.	Voor mij persoonlijk heeft de quote geen waarde, omdat ik de UPO goed begrijp. Ik kan me wel voorstellen dat het mensen die minder kennis hebben, erdoor over de streep getrokken worden om toch maar eens te kijken wat er in die UPO staat.
6.	Quote is me opgevallen maar ik weet het niet meer.
7.	Beetje overdreven.
8.	Kan me zo voorstellen dat personen die het echt niet begrijpen zich nogal dom voelen als ze de quote lezen.
9.	Dat is niet voor mij van toepassing omdat ik al veel vaker mijn overzicht bekeken heb. Ik ga n.l. binnenkort met pensioen.
10.	Doet weinig authentiek aan...
11.	Niet erg inspirerend.