

"Van de website kan ik de informatie niet halen"

Een onderzoek naar pensioeninformatie over de hoog/laag-uitkering

Lisa Soeterbroek

Onderzoeksseminar pensioenkeuzes



Universiteit Utrecht

"Van de website kan ik de informatie niet halen"

**Een onderzoek naar pensioeninformatie over de
hoog/laag-uitkering**

Definitieve versie

Naam: Lisa Soeterbroek

Studentnummer: 6878091

Docent: J. Strikwerda

Datum: 16-06-2020

Aantal woorden: 8782

Samenvatting

Pensioeninformatie wordt door veel mensen als moeilijk en complex ervaren. Mensen begrijpen de informatie vaak niet en mijden het daarom. Hierdoor zijn mensen niet altijd goed op de hoogte van beschikbare pensioenkeuzes. De hoog/laag-constructie is een voorbeeld van een dergelijke pensioenkeuze. In dit tweeledige onderzoek is pensioeninformatie over de hoog/laag-constructie onderzocht. Allereerst is met een functionele analyse en hardop-werkmethode bepaald hoe gebruiksvriendelijk de informatie over de hoog/laag-constructie van verzekeraar a.s.r. is. Hieruit blijkt dat er informatie mist die mogelijk van belang is bij het maken van een keuze die voor de lezer het best is en dat er verbeterpunten zijn voor de gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast is een corpusonderzoek uitgevoerd om na te gaan hoe verschillende pensioenfondsen en verzekeraars informatie over de hoog/laag-constructie op hun websites aanbieden. De *fuzzy-trace theory* van Reyna (2008) stond hierin centraal. Op basis van onderzoeken uit de medische sector, zijn verschillende tekstuele concepten vastgesteld die mogelijk bijdragen aan het maken van keuzes op basis van de ideeën uit de *fuzzy-trace theory*. Deze concepten vormden de analyse-elementen. Uit het corpusonderzoek blijkt dat de tekstuele concepten die helpen kerninformatie te benadrukken, zoals *layering*, *chunks*, visualisaties en het noemen van voor- en nadelen, in wisselende mate door pensioen-aanbieders worden gehanteerd in de informatie over de hoog/laag-constructie. Bovendien blijkt dat pensioenfondsen en verzekeraars significant verschillen in de manier waarop ze bepaalde concepten weergeven. Als mensen pensioenkeuzes maken op basis van kerninformatie, kan de informatie over de hoog/laag-constructie in het corpus verbeterd worden om mensen hierbij meer te ondersteunen.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Theoretisch kader	5
Het Nederlandse pensioenstelsel en de hoog/laag-constructie.....	5
Het maken van (financiële) keuzes	5
Fuzzy-trace theory.....	6
Fase 1	7
De keuzearchitectuur van a.s.r.	7
Functionele analyse	9
Methode.....	9
Analyse	9
Conclusie	13
Hardop-werkmethode	13
Methode.....	13
Analyse	14
Conclusie	15
Conclusie fase 1.....	15
Fase 2	16
Het medische en het pensioendomein	16
Informatieontwerp op basis van de fuzzy-trace theory.....	17
Methode.....	19
Corpus	19
Procedure.....	20
Resultaten	23
Conclusie en discussie fase 2	28
Conclusie	28
Discussie.....	30
Literatuurlijst	32
Bijlagen	35
1. Overzicht webpagina a.s.r. over hoog/laag-constructie	35
2. Teksthandelingen informatie a.s.r. over de hoog/laag-constructie	37
3. Hardop-werkmethode: scenarioschets en interviewvragen.....	38

4. Resultaten hardop-werkonderzoek	40
Participant 1	40
Participant 2	49
5. Analyses hardop-werkonderzoek.....	54
Analyse-concepten.....	54
Analyse participant 1.....	57
Analyse participant 2.....	62
6. Codeboek corpusonderzoek	65

Inleiding

Pensioen is voor veel mensen een moeilijk onderwerp, dat ze liever mijden. Mensen weten niet waar ze moeten beginnen om een beeld te krijgen over hun pensioen en geven aan pensioeninformatie vaak niet te begrijpen (Van der Schors & Warnaar, 2015; Van Waveren, Kuin, & Duysak, 2019). Hierdoor zijn mensen soms niet goed op de hoogte van beschikbare pensioenkeuzes (Van Waveren et al., 2019).

Een voorbeeld van een veelal onbekende pensioenkeuze, is de hoog/laag-constructie (PMT, 2018). Met deze constructie krijgt men de eerste jaren van het pensioen een hogere uitkering en daarna een lagere, of andersom. Een keuze zoals deze is complex en net als andere financiële keuzes eenmalig te maken: na de pensioenleeftijd staat de keuze vast. Het is daarom van belang dat informatie over de hoog/laag-constructie door pensioenaanbieders op een gebruiksvriendelijke manier wordt gepresenteerd aan de pensioendeelnemer, zodat hij een keuze kan maken in lijn met zijn voorkeuren.

Dit vormt het uitgangspunt van de eerste fase in dit onderzoek. Hierin analyseer ik met verschillende methodes waar de pensioeninformatie van verzekeraar a.s.r. het keuzeproces rondom de hoog/laag-constructie in de weg staat of juist ondersteunt. De eerste onderzoeksvraag luidt:

1. Op welke manier kan de gebruiksvriendelijkheid van de pensioeninformatie van a.s.r. over de hoog/laag-constructie mogelijk verbeterd worden?

Deze onderzoeksvraag zal ik beantwoorden aan de hand van twee deelvragen:

- 1a. Wat probeert a.s.r. te bereiken met de informatie over de hoog/laag-constructie en in hoeverre wordt dit bereikt?
- 1b. In hoeverre wordt de website van a.s.r. door de doelgroep als gebruiksvriendelijk beoordeeld?

In de tweede fase van het onderzoek breng ik met een corpusanalyse in kaart op welke manier andere pensioenfondsen en verzekeraars informatie over de hoog/laag-constructie presenteren op hun websites. Hierbij is de *fuzzy-trace theory* van Reyna (2008) het uitgangspunt. Deze theorie veronderstelt dat mensen niet altijd gedetailleerde informatie nodig hebben om keuzes te maken die in lijn liggen met hun voorkeuren. De tweede onderzoeksvraag luidt:

2. In hoeverre bieden a.s.r. en andere pensioenaanbieders informatie over de hoog/laag-constructie aan in lijn met concepten die een keuzeproces volgens de *fuzzy-trace theory* ondersteunen?

Theoretisch kader

Het Nederlandse pensioenstelsel en de hoog/laag-constructie

Het pensioenstelsel in Nederland is opgebouwd uit drie pijlers: de Algemene Ouderdomswet (AOW), pensioenopbouw bij de werkgever en individuele, aanvullende pensioenvoorzieningen (Rijksoverheid, z.d.). Vooral in de tweede pijler kunnen mensen verschillende pensioenkeuzes maken. Een voorbeeld hiervan is de keuze voor een hogere pensioenuitkering de eerste jaren van het pensioen. Dit wordt de hoog/laag-constructie genoemd. Dit kan gunstig zijn voor iemand die eerder dan de wettelijke pensioenleeftijd met pensioen gaat en nog geen AOW ontvangt (Pensioenfonds Notariaat, z.d.). Een laag/hog-constructie is ook mogelijk, maar komt weinig voor. Mede hierdoor biedt bijvoorbeeld verzekeraar a.s.r. alleen de hoog/laag-constructie aan (a.s.r., z.d.-a).

Het maken van (financiële) keuzes

De hoog/laag-constructie is een voorbeeld van de vele keuzes die men heeft bij de inrichting van het pensioen. Lang werd gedacht dat mensen dit soort keuzes maken door voor- en nadelen op een rationele manier te vergelijken en uiteindelijk de optie te kiezen die het best past bij hun voorkeuren. Dit wordt de *rational choice theory* genoemd (AFM, 2015). Het rationele keuzeprocess vereist echter veel tijd en cognitieve inspanning, iets waar men niet altijd toe in staat of toe bereid is. Mensen wijken dan ook vaak af van het rationele pad en laten zich bij het maken van keuzes beïnvloeden door zaken die weinig te maken hebben met een rationeel keuzeprocess (AFM, 2015).

Een voorbeeld van een factor dat het keuzeprocess beïnvloedt, is de manier waarop een keuze gepresenteerd wordt. Dit wordt *framing* genoemd en betreft het uitlichten van bepaalde aspecten, terwijl andere aspecten meer naar de achtergrond verdwijnen (Kahneman, 2003). Het ene frame kan bepaalde cognities en houdingen uitlokken, terwijl een ander frame andere cognities en houdingen uitlokt. Zo ontstaan *framing effects* (Kahneman, 2003). Een voorbeeld van relevante frames binnen het financiële domein is een keuze weergegeven als winst of verlies. Verlies weegt namelijk veel zwaarder voor mensen dan winst, waardoor ze verlies proberen te vermijden. Dit wordt verliesaversie genoemd (AFM, 2015). In het kader van verliesaversie kan het uitmaken of een keuze als winst of als verlies wordt gepresenteerd.

Een ander relevant frame is of een keuze neergezet wordt als iets dat op dit moment winst oplevert, of op een later moment. Mensen vinden consumptie of beloningen op korte termijn belangrijker dan op lange termijn en zijn daarom geneigd voor de korte termijn te kiezen. Dit heet de *presentbias* (AFM, 2015).

Daarnaast kan het gebruik van een emotioneel frame de keuze van mensen beïnvloeden. Beeldvorming of het gebruik van bepaalde woorden kunnen namelijk een gevoel (*affect*) uitlokken. Op basis van affect schatten mensen soms de risico's van een keuze

in (Prast, 2017). Hierbij is aangetoond dat positief affect kan leiden tot een lagere risico-inschatting van een keuze (Slovic, Peters, Finucane, & MacGregor, 2005).

Naast framing kunnen ook visualisaties van invloed zijn bij het keuzep proces. Visualisaties kunnen pensioeninformatie namelijk aantrekkelijker en begrijpelijker maken voor de lezer (Visser, Oosterveld, & Kloosterboer, 2012). Bovendien kunnen visualisaties mensen helpen om risico's en complexe informatie te begrijpen. Dit geldt vooral voor mensen met minder rekenkundige vaardigheden (Garcia-Retamero & Cokely, 2017).

Tot slot is de fuzzy-trace theory van Reyna (2008) relevant. Deze theorie stelt dat als mensen keuzes maken, ze gebruikmaken van de kern van informatie over die keuze en in mindere mate van de bijbehorende details. Hierbij is het van belang dat mensen in staat worden gesteld om tot een juiste interpretatie van de kerninformatie te komen. Een manier om dit mogelijk te maken is door de informatie over een keuze aan te bieden in kleine, behapbare *chunks* (Elwyn, Stiel, Durand, & Boivin, 2011).

Fuzzy-trace theory

De fuzzy-trace theory stelt dat mensen informatie beoordelen en keuzes maken op basis van de kern van de informatie (*gist*) en in mindere mate op basis van de letterlijke feiten (*verbatim*) die in de informatie gepresenteerd worden (Reyna, 2008). Een gistrepresentatie is kwalitatief en bestaat uit een subjectieve interpretatie van de kerninformatie. Deze interpretatie is afhankelijk van iemands normen en waarden, educatie, ervaring, cultuur en emoties. Verbatim is daarentegen een letterlijke representatie van hoe informatie wordt gegeven (Reyna, 2008). Een voorbeeld uit de medische sector is het risico op een complicatie van 22.2%. De verbatimrepresentatie hiervan is letterlijk 22.2%, maar de representatie van de kerninformatie is wat dit cijfer voor iemand betekent, bijvoorbeeld: 'Het risico is groot' (Reyna, 2008). Het baseren van keuzes op basis van kerninformatie leidt in sommige gevallen tot betere keuzes, in de zin dat de keuzes beter aansluiten bij de persoonlijke voorkeuren van de beslisser (Elwyn et al., 2011).

Om informatie te verwerken en keuzes te maken, maken mensen zowel een representatie van gist als van verbatim. Deze representaties verschillen in hun mate van precisie: de lezer maakt als het ware een continuüm met aan het ene eind een simpele gistrepresentatie en aan het andere eind een precieze verbatimrepresentatie (Rivers, Reyna & Mills, 2008). Het verschil tussen de punten op het continuüm kan vergeleken worden met de verschillende meetniveaus: de gistrepresentatie is vaak op nominaal of categoriaal niveau, bijvoorbeeld een keuze in termen van winst of geen winst. Daarna komt een keuze op ordinaal niveau (meer of minder winst) enzovoort (Reyna, 2008). Hierbij geldt dat mensen de neiging hebben keuzes te baseren op het meest simpele niveau van gist, wat de *fuzzy-processing preference* wordt genoemd. Mensen maken liever keuzes op basis van de kerninformatie en schakelen pas over naar een ander niveau als ze hiertoe gedwongen worden (Rivers et al., 2008). Een voorbeeld hiervan uit de medische sector is als er geen 'veilige' optie is, bijvoorbeeld de keuze tussen bijwerkingen van een medicijn of eventuele sterfte zonder het medicijn. Men is dan gedwongen de keuze op een ordinaal niveau (hoog vs. laag risico) te

bekijken (Reyna, 2008). Hoe meer levenservaring men krijgt en hoe ouder iemand wordt, hoe sterker deze voorkeur voor gistrepresentaties (Rivers et al., 2008).

Ondanks dat een kernrepresentatie vaak de overhand heeft, is de representatie niet altijd juist. Dit is namelijk afhankelijk van hoe goed iemand de informatie begrijpt. Mensen kunnen alsnog een verkeerde conclusie trekken. Het is dus belangrijk op welke manier informatie wordt gepresenteerd aan de lezer en of de kerninformatie wordt benadrukt (Reyna, 2008; Shim et al., 2013). In fase 2 van het onderzoek ga ik hier verder op in.

Fase 1


De keuzearchitectuur van a.s.r.

In wat volgt koppel ik de eerder besproken concepten die van invloed zijn op het maken van (financiële) keuzes aan de pensioenpraktijk, door de informatie op de website van a.s.r. te vergelijken met hoe mensen volgens de literatuur (financiële) keuzes maken.

A.s.r. biedt informatie over de hoog/laag-constructie aan op drie plekken op de website: een aparte webpagina (zie bijlage 1), een alinea in een pdf-document genaamd 'Bijna met pensioen? Kies het pensioen dat bij je past' (zie figuur 1) en een korte tekst in de chat op de *homepage* als men zoekt op 'hoog laag pensioen' of 'laag hoog pensioen', zie figuur 2.

Overige keuzes

Hoog-laagpensioen



Kies je voor het vaste pensioen van a.s.r. en wil je de eerste jaren van je pensioen wat meer geld? Bijvoorbeeld om meer te besteden aan je hobby of je kleinkinderen? Dat kan. We noemen dat een 'hoog-laagpensioen'. Je krijgt dan de eerste jaren een hoger pensioen. Daarna is je pensioen juist wat lager. Het aantal jaren kies je zelf.

Figuur 1. Alinea uit het pdf-document 'Bijna met pensioen? Kies het pensioen dat bij je past'



Figuur 2. Informatie over hoog/laag-constructie in de chat van a.s.r.

In alle drie de teksten van a.s.r. worden geen expliciete voor- en/of nadelen opgesomd van de hoog/laag-constructie. Het kopje 'Hoog-laagpensioen en de Belastingdienst' (zie bijlage 1)

zou kunnen doorgaan als nadeel, maar dat wordt niet als zodanig benoemd door a.s.r. De afwezigheid van voor- en nadelen maakt een keuze voor de hoog/laag-constructie volgens het rationele model niet mogelijk, aangezien dit model veronderstelt dat mensen keuzes maken op basis van een afweging van voor- en nadelen (AFM, 2015). Maar omdat mensen nauwelijks keuzes maken volgens het rationele model, hoeft de afwezigheid van voor- en nadelen in de informatie van a.s.r. niet problematisch te zijn.

In het kader van framing is te zien dat a.s.r. op de webpagina meteen een winstframe hanteert door de tekst te laten beginnen met de retorische vraag: 'Wil je de eerste jaren na je pensioen wat meer te besteden hebben?'. Bovendien spreken ze over 'hogere pensioen' en 'wat meer geld'. Dit positieve frame komt op dezelfde manier terug in de drie teksten. Dit laat ook zien dat a.s.r. mogelijk inspeelt op verliesaversie bij de lezer, door de hoog/laag-constructie niet te formuleren als verlies, maar als winst.

Daarnaast geeft de titel van de webpagina weer dat mensen de eerste periode meer geld krijgen. Dit ligt in lijn met de presentbias, aangezien dit een beloning op korte termijn representeert. Bovendien wordt er weinig gezegd over het feit dat men na tien jaar een lager pensioen krijgt uitgekeerd. Dit kan mensen mogelijk tot de keuze voor een hoog/laag-constructie aanzetten zonder rekening te houden met de duurzaamheid van die keuze, in de zin dat na tien jaar de hogere pensioenuitkering lager wordt (AFM, 2015).

Ook lijkt a.s.r. met framing in te spelen op het oproepen van affect bij de lezer. Er worden namelijk woorden gebruikt die een bepaald gevoel kunnen oproepen, bijvoorbeeld 'meer te besteden hebben voor je hobby', 'kleinkinderen' en 'dingen doen waar je voorheen niet aan toekwam' (a.s.r., z.d.-a). Deze woorden kunnen bij de lezers beelden oproepen van de kleinkinderen of van die ene hobby. Dit resulteert mogelijk in een positief gevoel, wat mensen gunstig stemt voor de hoog/laag-constructie. Een positief affect kan echter leiden tot een lagere risico-inschatting van een keuze. Het affect dat a.s.r. oproept kan hierdoor resulteren in suboptimale keuzes voor de lezer, voornamelijk wat betreft duurzaamheid van de keuze.

Ondanks dat visualisaties een goede uitwerking hebben in pensioeninformatie, worden deze in de informatie van a.s.r. niet gebruikt. De informatie bestaat enkel uit tekst.

Tot slot komt de informatie van a.s.r. deels overeen met hoe de fuzzy-trace theory geoperationaliseerd kan worden in teksten. A.s.r. verdeelt zijn informatie namelijk in korte chunks door gebruik te maken van tussenkopjes die de alinea's inkaderen. Bovendien zorgen de tussenkopjes tussen de alinea's voor een beknopt overzicht van de informatie. Dit komt overeen met onderzoek van Peters, Hibbard, Slovic en Dieckmann (2007). Zij stellen dat mensen informatie beter begrijpen en betere keuzes maken als informatie in een format wordt gepresenteerd dat weinig cognitieve moeite vereist om de informatie te begrijpen en waardoor informatie gemakkelijk evalueerbaar is. De tussenkopjes op de webpagina dienen als visuele aanwijzingen voor de ordening van de informatie over de hoog/laag-constructie.

Functionele analyse

In deze paragraaf voer ik een functionele analyse uit om te bepalen welke doelen a.s.r. met de teksten over de hoog/laag-constructie wil nastreven en in hoeverre deze bereikt worden. Met een functionele analyse worden doelen van een tekst gekoppeld aan de beoogde doelgroep van en teksthandelingen uit de tekst, om te evalueren wat de tekstkwaliteit is en waar in de tekst mogelijk problemen ontstaan (Karreman & Van Enschoot, 2013).

Methode

Om deelvraag 1a te beantwoorden, zal ik de verschillende stappen van een functionele analyse doorlopen. Allereerst bekijk ik de context van de tekst: het onderwerp, de doelgroep en het organisatiedoel. Vervolgens stel ik de communicatieve doelen vast, relateer ik deze aan elkaar in een doelenboom en identificeer ik de teksthandelingen in de teksten. Op basis hiervan evalueer ik tot slot de tekst.

Analyse

De context

De teksten in deze analyse gaan over de hoog/laag-constructie. De doelgroep van de teksten verschilt per tekst:

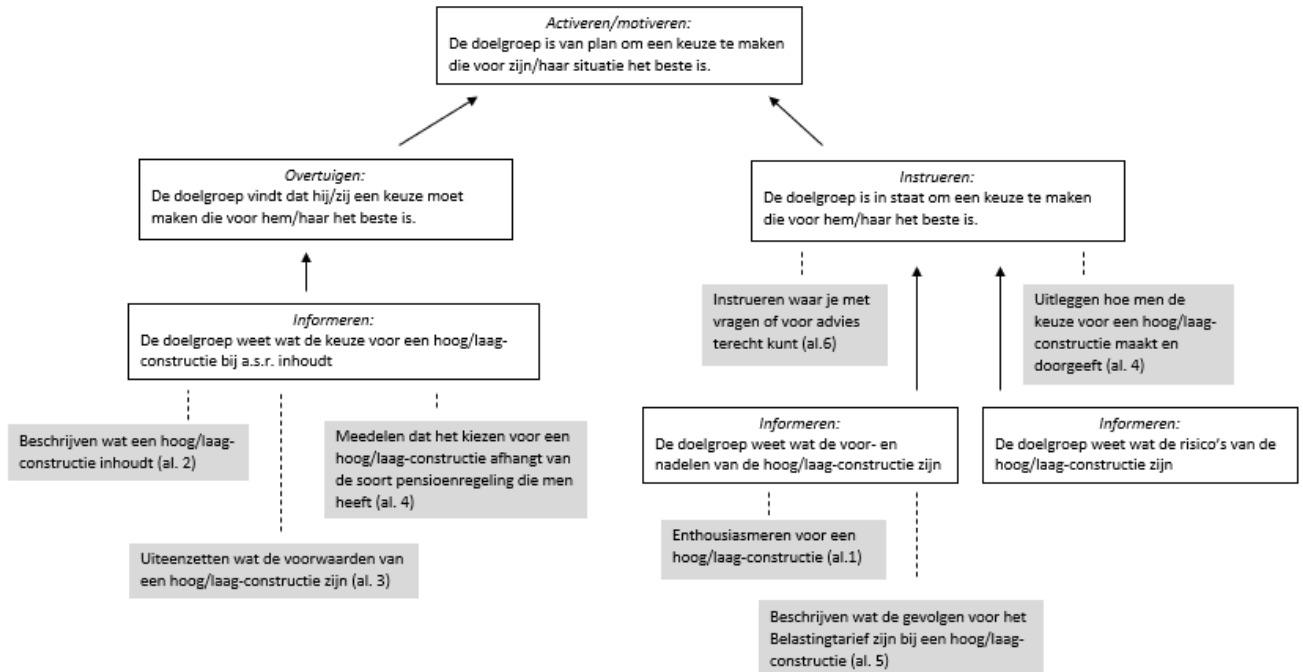
- Webpagina: de doelgroep bestaat uit mensen die bijna met pensioen gaan en zich willen oriënteren op de hoog/laag-constructie. De aangesproken lezer is iemand die specifiek interesse heeft in de hoog/laag-constructie bij a.s.r. en zich hierop wil oriënteren.
- Alinea in pdf-document: de doelgroep bestaat uit mensen die bijna met pensioen gaan en informatie zoeken over de verschillende pensioenkeuzes bij a.s.r. De aangesproken lezer is iemand die bijna met pensioen gaat, geïnteresseerd is in een vaste pensioenregeling bij a.s.r. en zich daarbinnen oriënteert op zijn pensioenkeuzes.
- Chatbotgesprek: de doelgroep bestaat uit mensen die specifiek op zoek zijn naar informatie over de hoog/laag-constructie voor het pensioen bij a.s.r.

Het organisatiedoel van a.s.r., tot slot, is om zoveel mogelijk verzekeringen en pensioenen af te sluiten om omzet of winst te maken, mensen te helpen en 'mensen te verzekeren op een manier die bijdraagt aan een eerlijke en duurzame maatschappij' (a.s.r., z.d.-b).

Communicatieve doelen en teksthandelingen

Webpagina

Figuur 3 weergeeft de doelenboom met teksthandelingen voor de informatie op de webpagina (zie bijlage 1) over de hoog/laag-constructie.



Figuur 3. Doelenboom met teksthandelingen van de webpagina van a.s.r.

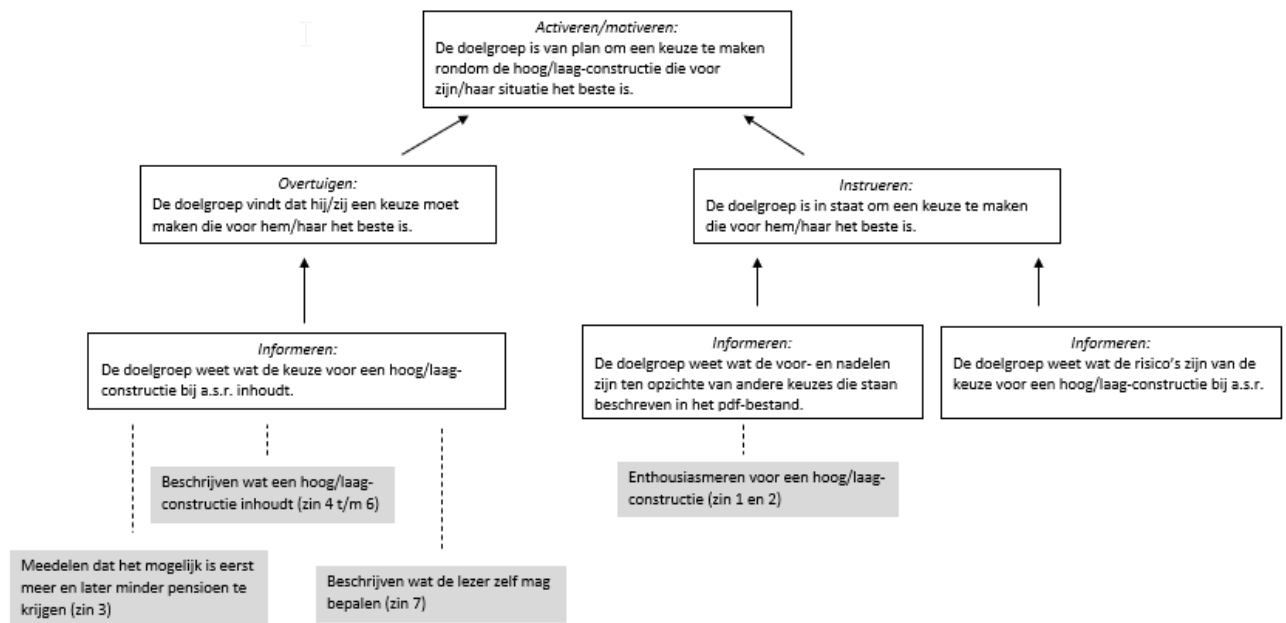
In een ideale situatie activeert de tekst lezers om een keuze te maken over de hoog/laag-constructie die voor hem/haar het best is. De lezer kan ook niet voor de constructie kiezen, zolang dit een weloverwogen keuze is en niet omdat men onbewust terecht komt in de standaardoptie van een evenredige pensioenuitkering. Om tot activatie te komen, moeten mensen eerst overtuigd worden dat ze een keuze moeten maken die voor hen het best is. Voor overtuiging is informatie nodig over de hoog/laag-constructie. Deze informatie moet vooral beschrijven wat een hoog/laag-constructie inhoudt. Tot slot moet men geïnstrueerd worden over hoe je de beste keuze maakt. Hiervoor moet men weten welke risico's en voor- en nadelen er verbonden zitten aan de keuze voor de hoog/laag-constructie. Ik verwacht bij deze webpagina geen emotionerend communicatief doel, omdat a.s.r. waarschijnlijk niet zoveel mogelijk hoog/laag-constructies wil afsluiten (wat zich zou lenen voor het beïnvloeden van de gevoelens van de doelgroep), maar mensen vooral een geschikte keuze wil laten maken.

Op basis van de doelenboom en teksthandelingen in figuur 3 voorzie ik twee mogelijke problemen. Er zijn allereerst geen directe teksthandelingen die de lezer informeren over de voor- en nadelen. De enthousiasmering uit alinea een en de beschrijving over de gevolgen voor de Belastingdienst in alinea vijf, kunnen gezien worden als voor- en nadeel, maar worden door a.s.r. niet zo beschreven. Ten tweede wordt het informerende doel over de risico's van de hoog/laag-constructie niet ondersteund. Dit zou ik idealiter wel verwachten als men op basis van die pagina geïnstrueerd moet worden om de beste keuze te maken. Als mensen niet van de risico's weten, kunnen ze deze niet meenemen in de keuze voor een hoog/laag-constructie. Tot slot worden de overtuigende en activerende communicatieve doelen niet ondersteund. Dit hoeft echter geen probleem te zijn, omdat de motivatie om de

beste keuze te maken intrinsiek is en vanuit de lezer moet komen. De tekst kan hier slechts bij ondersteunen door de lezer te voorzien van concrete informatie over de keuze.

Alinea in pdf-document

In figuur 4 staat de doelenboom met de teksthandelingen (zie ook bijlage 2 voor de teksthandelingen) voor de alinea in het pdf-document.



Figuur 4. Doelenboom met teksthandelingen van tekst in pdf-document a.s.r.

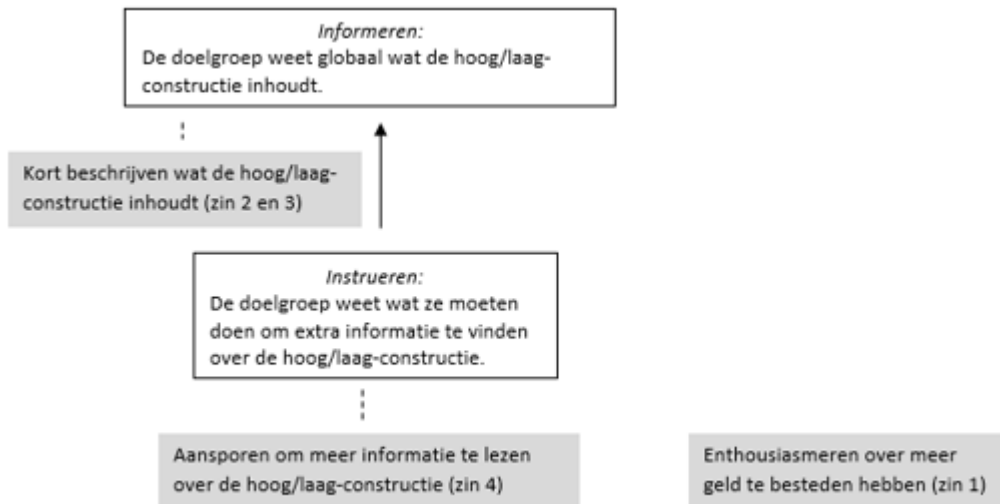
De ideale doelenboom van de alinea in het pdf-document ziet er grotendeels hetzelfde uit als de doelenboom van de webpagina. Het voornaamste doel is wederom om de doelgroep te activeren een keuze te maken rondom de hoog/laag-constructie die voor hem/haar het best is. De doelgroep moet hiervoor eerst overtuigd worden met informatie over wat de hoog/laag-constructie inhoudt. Daarnaast zou de lezer in de context van dit pdf-document moeten weten wat de voor- en nadelen van de constructie zijn in vergelijking met andere keuzes die worden besproken. Het vergelijken van keuzes is in dit document namelijk gemakkelijk, omdat de verschillende keuzes onder elkaar opgesomd worden. Tot slot moet de doelgroep geïnstrueerd worden over hoe de keuze gemaakt moet worden, maar in dit geval ook waar meer informatie te vinden is, vanwege de beknoptheid van de alinea.

Ik voorzie twee punten waar problemen kunnen ontstaan. Allereerst is de tekst kort en daardoor beperkt qua informatie. Ondanks dat bijna alle zinnen het informerende doel ondersteunen, mist er informatie die van belang kan zijn voor het maken van een keuze. Denk hierbij aan de voorwaarden van de constructie of de gevolgen voor het belastingtarief. Daarnaast geeft a.s.r. geen instructies over hoe de keuze gemaakt kan worden. Het instructieve communicatieve doel wordt in de tekst niet direct ondersteund, wat mogelijk tot

problemen kan leiden. Tot slot is er ook hier geen teksthandeling die de risico's van de keuze weergeeft.

Tekst in chatbotgesprek

Figuur 5 weergeeft de doelenboom met teksthandelingen voor de tekst van de chatbot van a.s.r. (zie figuur 2).



Figuur 5. Doelenboom met teksthandelingen van de a.s.r. Chatbot

De communicatieve doelen die de chatbottekst in het ideale geval nastreeft, zijn afhankelijk van de zoekterm die men hanteert om het gesprek met de chatbot te starten. Om de ideale doelen te bepalen hanteer ik een antwoord van de chatbot op de zoektermen 'hoog laag pensioen' of 'laag hoog pensioen'. Dit zijn namelijk de enige termen waarmee de informatie over de hoog/laag-constructie naar voren komt. In het ideale geval zou ik verwachten dat men als antwoord hierop geïnformeerd wordt over wat deze constructie inhoudt en dat men instructies krijgt om meer informatie te vinden. Chatbots geven meestal namelijk geen uitgebreide informatie, maar verwijzen door naar uitgebreide webpagina's. Een activerend communicatief doel is niet nodig in deze tekst. Mensen moeten immers zelf deelnemen aan een chatbotgesprek en zijn daarom al (actief) op zoek naar informatie over de hoog/laag-constructie.

Figuur 5 laat zien dat er één teksthandeling gekoppeld kan worden aan het communicatieve doel van informeren. Anders dan verwacht geeft a.s.r. geen directe instructie aan de lezer om bij meer informatie te komen. De lezer wordt indirect geïnstrueerd met een aansporing om op een link te klikken. Desondanks heb ik deze teksthandeling onder het instruerende doel geplaatst, omdat de lezer door de aansporing uiteindelijk weet waar hij/zij meer informatie vindt. Waar de enthousiasmerende teksthandeling op de webpagina en in de alinea in het pdf-document onder een informerend doel kan worden geplaatst als voordeel van de hoog/laag-constructie, valt deze teksthandeling in de chatbot niet onder een communicatief doel. Deze lijkt hier los van te staan. Desondanks doet de chatbottekst in

principe wat er idealiter van verwacht kan worden wat betreft communicatieve doelen. Het informeert kort over de hoog/laag-constructie en instrueert de lezer (indirect) over waar meer informatie te vinden is. Voor deze tekst voorzie ik geen problemen.

Conclusie

Het doel van de informatie van a.s.r. is om mensen te activeren om een keuze te maken omtrent de hoog/laag-constructie die het best bij hen past. Opvallend is dat a.s.r. in de drie teksten de hoeveelheid informatie varieert. De webpagina heeft de meeste informerende en instruerende teksthandelingen in vergelijking met de alinea in het pdf-document en de informatie in het chatbotgesprek. In de twee laatstgenoemde teksten mist informatie die wel wordt gegeven op de webpagina. Daarnaast geeft a.s.r. geen informatie over de voor- en nadelen en de risico's van de hoog/laag-constructie. Deze informatie mist en kan er mogelijk voor zorgen dat lezers geen keuze kunnen maken over de hoog/laag-constructie die voor hen het best is.

Hardop-werkmethode

De functionele analyse toont aan dat sommige communicatieve doelen niet worden ondersteund in de teksten van a.s.r. Een functionele analyse is een voorbeeld van een expertgerichte methode, waarbij een deskundige een tekst evalueert. Deze evaluatie zegt echter weinig over hoe goed de doelgroep de tekst begrijpt (Lentz, 2004). Om erachter te komen of de doelgroep van de teksten van a.s.r. dezelfde problemen ervaart als de problemen die zijn vastgesteld in de functionele analyse, is een lezersgerichte methode vereist (Lentz, 2004). Fase 1 wordt daarom besloten met een hardop-werkonderzoek om na te gaan in hoeverre de website van a.s.r. als gebruiksvriendelijk wordt beoordeeld door de doelgroep.

Methode

In de hardop-werkmethode brengen participanten hun gedachten onder woorden, terwijl ze een taak uitvoeren. Met deze methode wordt getracht om denkprocessen in kaart te brengen en op die manier de bruikbaarheid en toegankelijkheid van een tekst te evalueren (De Jong & Schellens, 1995).

Twee participanten namen deel aan het onderzoek: een man en een vrouw, beide in de leeftijdscategorie 55-60 jaar en daarmee onderdeel van de doelgroep voor informatie over pensioenkeuzes. De participanten kregen een situatieschets voorgelegd met drie vragen over de hoog/laag-constructie (zie bijlage 3), die ze in eigen woorden moesten beantwoorden met behulp van de a.s.r.-website. Zowel vooraf aan de taak als achteraf werd een interview gehouden (zie bijlage 3).¹

¹ Deze procedure is door medestudenten herhaald voor de websites van andere pensioenaanbieders, zoals Nationale Nederlanden en Allianz. Enkele resultaten hiervan komen in fase 2 aan bod.

De data van de participanten zijn uitgewerkt in een protocol en vervolgens vergeleken met het ideale klikpad om bij de juiste informatie te komen (zie figuur 6 of bijlage 5 voor een uitgebreide versie). Daarnaast zijn de resultaten geanalyseerd op basis van onderzoek van Kitajima, Polson en Blackmon (2000), waarin zij cognities beschrijven die belangrijk zijn bij het zoeken naar informatie op een website. Tot slot is de ernst van voorkomende problemen bepaald op basis van onderzoek van Elling, Lentz en De Jong (2012a), en zijn de verbalisaties van de participanten vergeleken met categorieën vastgesteld door Elling et al. (2012b). In bijlagen 5 en 6 zijn deze onderzoeken uiteengezet en staan uitgebreide analyses van de resultaten van de participanten.



Figuur 6. Ideale klikpad voor de informatiepagina van a.s.r over de hoog/laag-constructie

Analyse

Een vergelijking tussen het ideale klikpad en het klikpad van de participanten laat zien dat de participanten verschillen in de mate waarin hun acties overeenkomen met het ideale klikpad. Participant 1 wijkt in vergelijking met participant 2 sterker en vaker af van het klikpad. Een verklaring hiervoor is dat participant 1 de zoekbalk onderaan de homepage niet ziet en hierdoor beslissingen neemt die haar verder verwijderd doen raken van de relevante informatie voor de taak. Dit resulteert in cosmetische problemen en uiteindelijk zelfs in kritische en catastrofale problemen, waarbij de participant uit frustratie de website wil afsluiten (zie bijlage 5 voor een definitie van deze problemen). Participant 2 wist de zoekbalk wel te vinden en week hierdoor minder af van het ideale klikpad, waardoor er geen ernstige problemen ontstonden.

Bij beide participanten ontstonden daarnaast problemen bij het invullen van de juiste zoekterm in de zoekbalk. Beiden wisten niet de combinatie van woorden te vinden om de informatie over de constructie te verkrijgen. Het gevolg hiervan was dat beide participanten afweken van het ideale klikpad.

Ook ontbrak er voor participant 1 informatie om te kunnen bepalen of het voor haar persoonlijk zinvol zou zijn om te kiezen voor de hoog/laag-constructie: 'Ik kan dus niet vinden waarom ik geschikt zou zijn voor zo'n pensioen.' Dit maakt dat ze niet meteen een keuze kon maken over de constructie. Participant 2 had hier geen moeite mee.

Tot slot tonen de verbalisaties van de participanten overeenkomsten (zie bijlage 5). Zo komen de verbalisaties van beide participanten voornamelijk uit de categorie lezen. Dit lijkt een manier voor de participanten om zowel hardop te werken als de tekst te lezen en te begrijpen. Participant 2 had echter meer moeite met het combineren van deze acties dan participant 1. Participant 2 liet namelijk meer stiltes vallen. Participant 1 had nauwelijks

stiltes, maar haar aandeel verbalisaties uit de categorie lezen was groter in vergelijking met participant 2. Zij lijkt beter in staat het hardop-werken te combineren met het lezen van de informatie op de website. Daarnaast waren beide participanten niet bezig met het verantwoorden van hun acties. Beiden hadden namelijk nauwelijks tot geen verbalisaties in de categorie uitleggen.

Conclusie

Het doel van het hardop-werkonderzoek was om te bepalen in hoeverre de website van a.s.r. als gebruiksvriendelijk wordt beoordeeld. De analyses laten zien dat de participanten de website niet gebruiksvriendelijk vinden. Dit komt voornamelijk door de opbouw van de homepage als chatgesprek.

Zo zorgt de zoekbalk onderaan de beginpagina voor moeilijkheden, omdat die voor participant 1 niet zichtbaar was. Beide participanten geven aan dit niet gewend te zijn: 'Ik had een zoekfunctie bovenaan het scherm verwacht' (participant 1) en 'De effectiviteit van het beginscherm hangt af van de grootte van je computerscherm' (participant 2).

Daarnaast is het onhandig dat de websitegebruiker exact de juiste zoekterm moet invullen om bij de informatie over de hoog/laag-constructie te komen. Voor mensen die zich willen oriënteren op de hoog/laag-constructie en hier weinig vanaf weten, kan dit problematisch zijn en ervoor zorgen dat ze niet vinden wat ze zoeken en daardoor de website afsluiten. Participant 2 vat het goed samen: 'Als je niet *to the point* bent, is het wel een beetje een doolhof'.

Conclusie fase 1

In de eerste fase van het onderzoek stond de vraag centraal op welke punten de gebruiksvriendelijkheid van de informatie over de hoog/laag-constructie van a.s.r. mogelijk verbeterd kan worden. Op basis van de twee onderzoeken concludeer ik dat er verbeterpunten zijn.

Ten eerste liet de functionele analyse zien dat de hoeveelheid informatie in de teksten wisselt, terwijl de teksten wel grotendeels hetzelfde communicatieve doel nastreven. De webpagina heeft de meeste informatie in vergelijking met de alinea in het pdf-document en de informatie in het chatbotgesprek. In de twee laatstgenoemde teksten mist informatie, waardoor het activerende communicatieve doel mogelijk onvoldoende wordt ondersteund. Bovendien wordt er geen informatie gegeven over de voor- en nadelen van de constructie en de risico's ervan, wat wellicht wel nodig is voor een lezer om de beste keuze te maken.

Ten tweede blijkt uit het hardop-werkonderzoek dat de opbouw van de website een verbeterpunt is voor de gebruiksvriendelijkheid. Het beginscherm als chat maakt dat de gebruiker de juiste zoekterm moet invullen om op de informatiepagina over de constructie te komen. Het onderzoek gaf weer dat oriënterende informatiezoekers onvoldoende beschikken over een beeld van de constructie om die juiste zoekterm te formuleren. Dit maakt het beginscherm een struikelblok.

In overeenkomst met de functionele analyse, blijkt tot slot dat één van de participanten informatie mist over waarom de hoog/laag-constructie voor haar persoonlijk een goede keuze zou zijn. Dit is een probleem, gezien uit de functionele analyse blijkt dat de informatie de lezer idealiter moet activeren een keuze te maken die voor hem/haar het best is. Participant 1 lijkt informatie te missen om hiertoe aangezet te worden. Mogelijk ligt dit in lijn met het ontbreken van informatie over de voor- en nadelen en risico's van een keuze voor de hoog/laag-constructie. Door deze informatie toe te voegen, is de participant mogelijk beter in staat om een keuze te maken die past bij haar persoonlijke situatie en voorkeuren.

Fase 2

Uit fase 1 blijkt dat er op de webpagina van a.s.r. informatie mist, wat de participant uit het hardop-werkonderzoek belemmerde om een keuze te maken die voor haar het best is. Uit het hardop-werkonderzoek van een medestudent gericht op de website van Nationale Nederlanden, blijkt dat ook een te veel aan informatie kan resulteren in het niet kunnen maken van een goede keuze. De hoeveelheid informatie lijkt dus van invloed op hoe goed mensen keuzes kunnen maken.

Dit haakt in op de eerder besproken fuzzy-trace theory (FTT), waarin wordt gesteld dat mensen niet zozeer veel informatie nodig hebben om goede keuzes te maken. Keuzes worden namelijk vaak gemaakt op basis van de kerninformatie (Reyna, 2008). Het is dan echter van belang dat voor de lezer duidelijk is wat de kerninformatie in een tekst is. Blalock en Reyna (2016) stellen daarom dat teksten zo ontworpen moeten worden, dat ze lezers aanmoedigen te redeneren op basis van kerninformatie. Dit resulteert namelijk in betere beslissingen bij de lezer, omdat dan duidelijk is wat de juiste kerninformatie van de tekst is (Blalock & Reyna, 2016).

Aangezien de informatie over de hoog/laag-constructie mensen idealiter moet activeren om de beste keuze te maken, is het relevant om na te gaan of de informatie van pensioenaanbieders een keuzeproces op basis van kerninformatie ondersteunt. In fase 2 zal daarom met een corpusanalyse onderzocht worden in hoeverre pensioenaanbieders informatie over de hoog/laag-constructie aanbieden in lijn met de fuzzy-trace theory.

Het medische en het pensioendomein

Voornamelijk in het medisch domein is onderzocht op welke manier informatie geformuleerd kan worden, zodat het mensen helpt een juiste representatie van de kerninformatie te maken (Reyna, 2008; Reyna, 2012 & Reyna & Mills, 2014). In het pensioendomein is dit naar mijn weten niet onderzocht, terwijl de FTT mogelijk ook een rol speelt bij het pensioenkeuzeproces.

De resultaten uit de medische sector kunnen niet direct vertaald worden naar het pensioendomein zonder de verschillen hiertussen te benoemen. Een belangrijk verschil is de urgentie van medische beslissingen, waarbij de optie om geen keuze te maken vaak niet opgaat om een kwalitatief goed leven te leiden. In de pensioensector is deze optie wel

mogelijk en zijn de keuzes minder urgent. Medische beslissingen kunnen daarnaast gepaard gaan met heftige emoties, omdat het gaat om beslissingen die van levensbelang zijn. Dit is minder het geval bij pensioenkeuzes.

Toch toont de pensioensector ook belangrijke overeenkomsten met de medische sector. Beslissingen in beide domeinen gaan vaak gepaard met onzekerheid en worden gemaakt op basis van de voorkeuren van de beslisser. Daarnaast kan het in beide gevallen gaan om beslissingen die ter preventie dienen, bijvoorbeeld om te voorkomen dat iemand te weinig pensioen opbouwt, of beslissingen die gericht zijn op behandeling, bijvoorbeeld het kiezen van een geschikt pensioenplan. Op basis van deze overeenkomsten acht ik de onderzoeksresultaten uit het medisch domein naar informatieontwerp rondom de FTT ook relevant voor het pensioendomein. Als men pensioeninformatie verwerkt volgens de FTT, dan is het aan de pensioenaanbieder om, net als in de medische sector, informatie zo aan te bieden dat de kern ervan wordt benadrukt (Shim et al., 2013). Op die manier kunnen mensen makkelijker de juiste kerninterpretatie uit de informatie halen, wat kan leiden tot keuzes die meer in lijn liggen met hun voorkeuren (Elwyn et al., 2011).

Informatieontwerp op basis van de fuzzy-trace theory

De onderzoeken naar de FTT in het medisch domein geven indicaties voor tekstuele elementen die mogelijk belangrijk zijn voor pensioeninformatie. Zo manipuleerden Reyna en Mills (2014) een bestaand curriculum over soa's door korte samenvattingen toe te voegen. Deze samenvattingen zouden lezers ondersteunen om de kern van de informatie te onthouden en begrijpen. De resultaten lieten zien dat dit inderdaad het geval was. In lijn hiermee geven Elwyn et al. (2011) de aanbeveling om informatie te presenteren in bondige chunks. Dit kan de representatie van gist bevorderen. Ondanks dat deze twee operationalisaties van de FTT niet één op één hetzelfde zijn, laten ze zien dat het aanbieden van informatie in bondige alinea's effectief kan zijn om mensen te ondersteunen een juiste kerninterpretatie te maken.

Elwyn et al. (2011) geven bovendien aan dat de FTT ondersteund kan worden door kerninformatie prioriteit te geven en meer gedetailleerde informatie elders weer te geven. Dit wordt *layering* genoemd (Elling & Lentz, 2019). Kortleve, Verbaal en Kuiper (2013) bevelen layering aan voor pensioeninformatie. Door de belangrijkste informatie eerst weer te geven, kan de lezer namelijk zelf bepalen of hij meer informatie nodig heeft voor volledig begrip. Op deze manier houdt men rekening met verschillen tussen begrip bij lezers en kan de begrijpelijkheid verhoogd worden (Kortleve et al., 2013; Visser et al., 2012). Een praktijkvoorbeeld van layering in pensioencommunicatie is het pensioen 1-2-3 (zie figuur 7). Dit is een verplicht informatieoverzicht voortgekomen uit de Wet Pensioencommunicatie. In het pensioen 1-2-3 kan de lezer bepalen hoe gedetailleerd hij informatie wil lezen: in hoofdlijnen (laag 1), met toelichting op de hoofdlijnen (laag 2) of gedetailleerd (laag 3).



Figuur 7. Voorbeeld pensioen 1-2-3 van Shell Pensioenfonds met bovenaan de verschillende lagen

Layering lijkt aan te sluiten bij de FTT en kan een goede optie zijn voor de presentatie van informatie. Hierbij is het mogelijk relevant welke informatie als eerst wordt gepresenteerd aan de lezer binnen deze lagen. Voornamelijk voor mensen met lage geletterdheid kan het namelijk effectief zijn om essentiële informatie aan het begin van een tekst te presenteren, omdat dit begrip en het maken van keuzes bevordert (Smith et al., 2013).

Trevena et al. (2013) adviseren de inzet van visualisaties in de communicatie over risico's van medische keuzes. Volgens hen kan een visualisatie de kerninformatie beter duidelijk maken in vergelijking met een tekstuele weergave. Dit geldt voornamelijk voor mensen met minder rekenkundige vaardigheden (Garcia-Retamero & Cokely, 2017). Ook in pensioencommunicatie worden visualisaties aanbevolen om informatie zowel aantrekkelijker als begrijpelijker te maken (Visser et al., 2012).

De interpretatie van gist of de kern van informatie staat niet meteen vast. De interpretatie kan gemanipuleerd worden door de manier waarop de informatie aan de lezer wordt gepresenteerd (Rivers et al., 2008). Een voorbeeld van een gistinterpretatie is valentie, ofwel of de lezer een stimulus als goed of slecht beoordeelt. Deze valentie is te beïnvloeden door framing (Rivers et al., 2008). Door de keuze voor de hoog/laag-constructie neer te zetten als iets goeds of leuks, manipuleert men de valentie van die keuze bij de lezer, wat mensen kan aanzetten tot het kiezen voor de constructie. Hierbij geldt dat het soort frame, in ieder geval in medische settings, van invloed is. Een winstframe lijkt namelijk vooral effectief als een patiënt daadwerkelijk voordeel heeft in vergelijking met de status-quo, bijvoorbeeld als het gewenste gedrag van de patiënt bevorderlijk is voor de gezondheid vergeleken met huidig gedrag. Een verliesframe lijkt vooral effectief als een patiënt risico loopt op verlies, bijvoorbeeld als er risico is op negatieve uitkomsten, zoals vermindering in de kwaliteit van leven (Wilhems & Reyna, 2013). Bij de hoog/laag-constructie hebben mensen echter zowel risico op verlies als op winst. In de eerste jaren krijgt men namelijk meer pensioenuitkering, maar daardoor wordt het belastingtarief mogelijk hoger en na tien jaar wordt de pensioenuitkering aanzienlijk lager. Dit maakt een keuze voor een effectief frame voor de hoog/laag-constructie wellicht ingewikkeld. Desondanks is het frame waarin de hoog/laag-constructie wordt gepresenteerd mogelijk van invloed op de kerninterpretatie van de lezer.

Het weergeven van voor- en nadelen voor een keuze voor de hoog/laag-constructie kan ook nuttig zijn om het verwerken van informatie via de FTT te ondersteunen. Volgens Rivers et al. (2008) kunnen vergelijkingen en verbale labels namelijk ook helpen om de

valentie van informatie te bepalen. Door de gevolgen voor het wel of niet kiezen voor de constructie te labelen als ‘voordeel’ of ‘nadeel’ is het mogelijk gemakkelijker voor de lezer om de gegeven valentie over te nemen. Voor- en nadelen kunnen op verschillende manieren gepresenteerd worden. Onderzoek van Abhyankar et al. (2013) laat zien dat een *side-by-side* weergave van argumenten door proefpersonen als het meest overzichtelijk wordt gezien, in vergelijking met bijvoorbeeld informatie die onder elkaar wordt weergegeven. Een *side-by-side* weergave van voor- en nadelen kan lezers mogelijk helpen een juiste interpretatie te maken van de kerninformatie.

De besproken concepten zoals chunks, layering, visualisaties, framing en het weergeven van voor- en nadelen kunnen dus interessant zijn in het kader van het maken van keuzes over de hoog/laag-constructie op basis van kerninformatie. Daarom hanteer ik deze concepten als analysevariabelen in het corpusonderzoek.

Methode

Corpus

Pensioenaanbieders

In het corpus zijn zeventien Nederlandse pensioenaanbieders opgenomen, onderverdeeld in tien pensioenfondsen en zeven verzekeraars (zie tabel 1). Ik heb de pensioenfondsen gekozen, omdat ze bestempeld worden als de grootste van Nederland (Consultancy.nl, 2019). De verzekeraars zijn afgeleid van het overzicht van Moneywise (z.d.), waaruit een selectie is gemaakt met de verzekeraars die informatie over de hoog/laag-constructie aanbieden op hun websites.

Tabel 1: Overzicht van de pensioenaanbieders in het corpus

Pensioenfonds	Verzekeraar
1. ABP	11. a.s.r.
2. Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW)	12. AEGON
3. BpfBouw	13. Allianz
4. Pensioenfonds Metaal en Techniek (PMT)	14. Nationale Nederlanden
5. Shell Pensioenfonds	15. Zwitserleven
6. Pensioenfonds van de Metalektro (PME)	16. Finac
7. ING Pensioenfonds	17. Scildon
8. Pensioenfonds Vervoer	
9. ABN AMRO Pensioenfonds	
10. Rabobank Pensioenfonds	

In het corpus zijn zowel pensioenfondsen als pensioenverzekeraars opgenomen, vanwege de verschillen tussen de twee. In het kader van dit onderzoek is het relevantste verschil waarschijnlijk het winstoogmerk. Pensioenfondsen zijn veelal stichtingen of non-profitorganisaties, omdat ze niet gericht zijn op winst. Het voornaamste doel is om genoeg

pensioen uit te keren aan pensioendeelnemers. Pensioenverzekeraars opereren daarentegen meestal wel vanuit een winst oogmerk en blijven bestaan door het afsluiten van zoveel mogelijk verzekeringen. Wellicht dat dit verschil doorwerkt in de manier waarop de pensioenaanbieders informatie over de hoog/laag-constructie aanbieden. Daarom zal ik de resultaten van de pensioenfondsen en verzekeraars vergelijken.

Informatie

De pensioenaanbieders in het corpus presenteren informatie over de hoog/laag-constructie op verschillende manieren. In het corpus zijn webpagina's - indien beschikbaar - over de hoog/laag-constructie in hun geheel meegenomen, omdat pensioenaanbieders hier vaak de meeste informatie over de constructie geven. Ook is alle andere informatie over de constructie die gevonden kon worden op de websites in het corpus opgenomen, zoals video's waarin gesproken wordt over de hoog/laag-constructie. Het pensioen 1-2-3 is niet opgenomen in het corpus, omdat pensioendeelnemers weinig weten hebben van het bestaan en deze daarom weinig gebruiken (Van Waveren et al., 2019).

Procedure

De informatie over de constructie is gecodeerd aan de hand van het codeboek (bijlage 6). Om het codeerproces te illustreren, volgt hieronder in figuur 8 een voorbeeld van de codering van de webpagina van ABP over de hoog/laag-constructie.



Tijdelijk een hoger of lager pensioenbedrag

Als u met pensioen gaat, ontvangt u maandelijks hetzelfde bedrag. Soms kan het handig zijn om tijdelijk een hoger of lager bedrag te ontvangen. In MijnABP ziet u wat het voor uw pensioen betekent als u uw pensioenbedrag aanpast.

Bereken wat meer of minder pensioen voor u betekent

Waarom kiezen voor tijdelijk meer of minder pensioen?

U gaat in deeltijd werken en wilt uw inkomen aanvullen met een stukje pensioen.
U wilt bij het begin van uw pensioen wat meer financiële ruimte dan op latere leeftijd.
U heeft bij aanvang van uw pensioen nog een ander inkomen, bijvoorbeeld omdat uw partner nog werkt.

Voorwaarden

U mag uw pensioen tot uiterlijk uw 78ste tijdelijk verhogen of verlagen.
U kunt maar 1 keer kiezen. Dit doet u als u met pensioen gaat.
Het verhogen en verlagen van uw pensioenuitkering is gebonden aan fiscale grenzen.

Hoe stel ik zelf mijn pensioen samen? Bekijk het informatiefilmpje.

Figuur 8. Voorbeeld webpagina ABP over hoog/laag-constructie

Tabel 2: Voorbeeldcodering informatie ABP

Stap	Antwoord	Motivatie antwoord
1. Noteer om welke aanbieder en welk stukje informatie het gaat	1_1	Het is aanbieder 1 (ABP) en het eerste stukje informatie van ABP in het corpus
2. Bepaal de modaliteit van de informatie	Tekst	De informatie bestaat uit tekst
3. Tel de hoeveelheid alinea's, zinnen en woorden	4 alinea's, 14 zinnen en 152 woorden	Er zijn vier alinea's, 14 zinnen en 152 woorden
4. Bepaal of de informatie is opgedeeld in alinea's	Ja	Er zijn meerdere alinea's op de pagina
5. Bepaal hoe de alinea's worden onderscheiden	Met witregels, tussenkopjes en gelaagdheid	Er zijn witregels te zien en elke alinea heeft een tussenkopje
6. Bepaal of de alinea's bestaan uit tekst en/of bullet lists	Tekst en bullet lists	De alinea's bestaan zowel uit tekst als uit bullet lists
7. Bepaal of de informatie gelaagd wordt aangeboden	Ja	Er is sprake van gelaagdheid in de informatie
8. Bepaal op welke manier er gelaagdheid is	Met hyperlinks, een klap-down menu en een Q&A-format	Er zijn links die naar andere pagina's leiden, de informatie is opgedeeld in uitklapbare blokken met vraag en antwoord
9. Bepaal welke informatie er in de eerste laag wordt gegeven	Inhoudelijke informatie over de constructie	Er wordt kort gezegd wat de hoog/laag-constructie inhoudt
10. Bepaal welke informatie er in de diepere lagen wordt gegeven	De voorwaarden, redenen om ervoor te kiezen, wat het voor de persoonlijke situatie betekent en aanvragen van pensioen	In de uitklapbare blokken staan de voorwaarden en redenen en de hyperlinks verwijzen naar de persoonlijke situatie en de pensioenaanvraag
11. Bepaal of er visualisaties zijn op de pagina	Ja	Er staat een afbeelding aan de bovenkant van de pagina
12. Bepaal wat voor visualisatie	Foto	Het gaat om een foto
13. Bepaal wat er gevisualiseerd wordt	De doelgroep	De foto weergeeft een ouder stel, mogelijk de doelgroep voor de informatie

14. Bepaal in welke termen de constructie gepresenteerd wordt	Neutraal	Er wordt geen duidelijk winst of verliesframe gehanteerd
15. Bepaal op welke manier het frame gerealiseerd wordt	Niet van toepassing	Er is geen duidelijk frame in de informatie
16. Bepaal of er voor- en/of nadelen van de constructie worden gegeven	Nee	Er worden geen voor- en/of nadelen gegeven
17. Bepaal of de voor- en/of nadelen impliciet of expliciet worden beschreven	Niet van toepassing	Er worden geen voor- en/of nadelen gegeven
18. Bepaal op welke manier de voor- en/of nadelen worden beschreven	Niet van toepassing	Er worden geen voor- en/of nadelen gegeven

Resultaten

Modaliteit informatie

Het merendeel van de informatie over de hoog/laag-constructie in het corpus bestaat uit tekst (85.3%), met slechts 14.7% aan video's. Het aandeel video's wordt voornamelijk geleverd door de pensioenfondsen (20%) in vergelijking met de verzekeraars (7.1%). Om te zien of dit verschil significant is, heb ik chi-kwadraattoetsen uitgevoerd. Het verschil bleek niet significant te zijn ($\chi^2(1) = 1.09, p = .379$).

Hoeveelheid informatie

De pensioenaanbieders bieden informatie over de hoog/laag-constructie aan in gemiddeld vier alinea's. Die alinea's bestaan uit gemiddeld 20.35 zinnen en 240.24 woorden. Zoals te zien in tabel 3, biedt a.s.r. de meeste informatie over de hoog/laag-constructie aan op zijn website, in termen van hoeveelheid alinea's, zinnen en woorden. De minste hoeveelheid informatie wordt aangeboden door Pensioenfonds Vervoer.

Tabel 3: Totaal aantal alinea's, zinnen en woorden per pensioenaanbieder in het corpus

Pensioenaanbieder	Aantal alinea's	Aantal zinnen	Aantal woorden
ABP	8	39	424
PFZW	4	18	203
BpfBouw	5	21	218
PMT	2	11	133
Shell Pensioenfond	6	28	296
PME	3	10	119
ING Pensioenfond	4	27	278
Pensioenfond	2	7	109
ABN AMRO Pensioenfond	3	18	247
Rabobank Pensioenfond	5	18	179
a.s.r.	8	45	481
AEGON	5	26	300
Allianz	5	27	349
Nationale Nederlanden	2	13	177
Zwitserleven	3	9	105
Finac	5	17	273
Scildon	3	11	193

Chunks

Zoals hierboven te lezen, maakt het merendeel van de aanbieders gebruik van in ieder geval een alinea om informatie over de constructie te structureren. Chunks - het aanbieden van informatie in meerdere alinea's - wordt daarentegen door de meerderheid van de aanbieders (58.8%) niet gebruikt. Dit houdt in dat er slechts één alinea aan informatie wordt gegeven. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat de meerderheid van de pensioenaanbieders (58.8%) geen aparte webpagina heeft over de constructie en als zodanig informatie verspreid over verschillende pagina's. Dit verschilt niet significant tussen de pensioenfondsen en verzekeraars ($\chi^2(1) = 0.29, p = .588$).

De chunks worden door de pensioenaanbieders bijna altijd opgebouwd met lopende zinnen (97.1%). Slechts 20.6% van de chunks wordt opgebouwd met *bullet lists*. Het komt wel voor dat de tekst zowel bestaat uit chunks met tekst als met *bullet lists*.

Van de verschillende manieren waarop de chunks visueel kunnen worden onderscheiden, blijkt dat pensioenaanbieders vooral gebruik maken van witregels (32.4%). Daarnaast worden tussenkopjes soms gebruikt (26.5%) om chunks mee in te leiden. Inspringingen komen niet voor.

Layering

Pensioenaanbieders maken weinig gebruik van layering: in 58.8% van de informatie komt gelaagdheid niet voor. De aanbieders die informatie wel gelaagd aanbieden zijn voornamelijk de pensioenfondsen (71.4% vs. 28.6% bij verzekeraars). Om te zien of dit verschil tussen de

pensioenaanbieders significant is, heb ik chi-kwadraat toetsen uitgevoerd. Hieruit blijkt dat het verschil in layering niet significant is ($\chi^2(1) = 1.56, p = .211$).

De aanbieders die hun informatie in lagen aanbieden, doen dit voornamelijk met behulp van hyperlinks (38.2%) naar andere pagina's. In mindere mate wordt dit gedaan met behulp van een klap-down menu (5.9%) of een Q&A-format (5.9%). Dit verschilt niet significant tussen de pensioenaanbieders.

In tabel 4 staan de frequenties van het soort informatie dat door de pensioen-aanbieders wordt aangeboden in de eerste en diepere laag.

Tabel 4: Overzicht van de frequenties (in percentages) van de soorten informatie in de eerste en diepere laag op de websites van de pensioenaanbieders

Informatie	Eerste laag	Diepere laag
Inhoudelijk over de constructie	97.1%	5.9%
Voorwaarden van de constructie	44.1%	8.8%
Redenen om voor de constructie te kiezen	38.2%	11.8%
Informatie over wat het voor de persoonlijke situatie betekent	0%	29.4%
Manieren om meer informatie te krijgen	8.8%	14.7%
Mogelijkheden om het pensioen en de constructie aan te vragen	5.9%	11.8%

Tabel 4 laat zien dat de informatie in de eerste laag, ofwel datgene wat lezers meteen kunnen lezen zonder ergens op te hoeven klikken, bijna altijd gaat over wat de hoog/laag-constructie inhoudt. In iets minder dan de helft van de informatie geven pensioenaanbieders ook de voorwaarden van de constructie en redenen om duidelijk te maken waarom iemand voor de constructie kan kiezen. In deze laag wordt niet gesproken over wat het voor mensen persoonlijk zou betekenen als zij kiezen voor de constructie. Tot slot zijn er weinig mogelijkheden voor de lezer op de eerste pagina om het pensioen aan te vragen of de keuze voor de constructie bekend te maken, evenals manieren om meer informatie te verkrijgen.

Voor de pensioenaanbieders die hun informatie gelaagd aanbieden, heb ik gekeken naar welke informatie te vinden is in de diepere laag. Dit is de laag die lezers kunnen lezen als zij op een link klikken of bijvoorbeeld een menu uitklappen. Tabel 4 laat zien dat de aanbieders in deze laag voornamelijk informeren over wat de keuze voor een hoog/laag-constructie voor de persoonlijke situatie van iemand betekent. Ook vermelden de aanbieders in deze laag manieren om meer informatie te verkrijgen, evenals manieren om het pensioen aan te vragen. In veel mindere mate geven de aanbieders in deze laag nog inhoudelijke informatie over de constructie of de voorwaarden ervan.

Om na te gaan of de informatievoorziening in de twee lagen verschilt tussen de pensioenfondsen en verzekeraars, zijn chi-kwadraat toetsen uitgevoerd. Het soort informatie dat wordt gegeven in de eerste laag verschilt niet significant tussen de pensioenaanbieders. Voor de diepere laag verschillen de aanbieders significant in de mate waarin ze informatie geven over wat de constructie voor de persoonlijke situatie betekent. Bij de pensioenfondsen

is deze informatie significant vaker te vinden in de diepere laag (90%) dan bij de verzekeraars (10%) ($\chi^2(1) = 5.69, p = .024$).

Visualisaties

Slechts 44.1% van de informatie uit het corpus bevat visualisaties. Hierbij geldt dat de pensioenfondsen vaker gebruik maken van visualisaties (66.7%) in vergelijking met de verzekeraars (33.3%). Met chi-kwadraattoetsen ben ik nagegaan of dit verschil tussen de aanbieders significant is. Hieruit blijkt dat het verschil niet significant is ($\chi^2(1) = 0.68, p = .409$).

Ook is gekeken naar de soort visualisaties die worden gebruikt door de pensioenaanbieders, zie tabel 5.

Tabel 5: Overzicht van de frequenties (in percentages) van de verschillende soorten visualisaties op de webpagina's

Soort visualisatie	Frequentie
Video	2.9%
Foto	8.8%
Grafiek	8.8%
Tabel	5.9%
Animatie	8.8%
Icoon	8.8%
–	55.9%
Totaal	100%

Noot. – staat voor geen visualisatie op de pagina

Tabel 5 laat weinig opvallende verschillen qua frequenties zien tussen de soorten visualisaties. Wat voornamelijk opvalt is dat een video het minst gebruikt wordt. Een foto, grafiek, animatie en icoon worden in dezelfde mate gebruikt.

Tot slot heb ik gekeken naar welke informatie de pensioenaanbieders visualiseren, zie tabel 6. De visualisaties blijken voornamelijk te gaan over de (wisselende) hoogte van de pensioenuitkering bij een hoog/laag-constructie, soms ook in vergelijking met de standaard evenredige pensioenuitkering.

Tabel 6: De frequentie (in percentages) van de gevisualiseerde informatie in de informatievoorziening van de pensioenaanbieders

Gevisualiseerde informatie	Frequentie
Wisselende hoogte van de pensioenuitkering bij een hoog/laag-constructie	23.5%
Doelgroep van de informatie of constructie	5.9%
Vergelijking tussen de normale uitkering en de hogere uitkering bij de hoog/laag-constructie	11.8%
Overig	2.9%
–	55.9%
Totaal	100%

Noot. – staat voor geen visualisaties op de pagina

Framing

De pensioenaanbieders formuleren de hoog/laag-constructie in de informatie voornamelijk met een neutraal frame (50%), wat inhoudt dat de hoog/laag-constructie niet als winst of als verlies wordt aangeduid. In de gevallen dat de pensioenaanbieders de constructie niet neutraal framen, beschrijven ze het vaker als winst (38.8%) dan als verlies (11.8%).

Dit verschilt tussen de pensioenfondsen en verzekeraars, zie tabel 7. Waar de pensioenfondsen voornamelijk neutrale frames hanteren, hanteren de verzekeraars voornamelijk winstframes. Daarnaast maken de pensioenfondsen geen gebruik van verliesframes, terwijl dit bij de verzekeraars wel voorkomt (28.6%).

Tabel 7: Frequenties (in percentages) van de gehanteerde frames voor de hoog/laag-constructie van de pensioenaanbieders

Gehanteerd frame	Pensioenverzekeraar	
	Pensioenfonds	Frequenties
Neutraal	75%	14.3%
Verlies	0%	28.6%
Winst	25%	57.1%
Totaal	100%	100%

Om te bepalen of dit verschil significant is, heb ik chi-kwadraat toetsen uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de pensioenfondsen significant vaker een neutraal frame hanteren dan de verzekeraars en dat de verzekeraars significant vaker een verliesframe hanteren dan de pensioenfondsen ($\chi^2(1) = 13.87, p = <.001$).

Tot slot is er gekeken naar de manier waarop de frames gerealiseerd worden in de tekst. De pensioenaanbieders zetten de winst- en verliesframes in de informatie grotendeels neer met woorden (41.2%) en in mindere mate met figuurlijk taalgebruik (5.9%) of voorbeelden (2.9%). Dit verschilde niet significant tussen de pensioenfondsen en verzekeraars.

Voor- en nadelen

In 50% van de teksten in het corpus noemen de pensioenaanbieders één of meerdere voor- en/of nadelen van de hoog/laag-constructie. Hierbij geldt dat de pensioenaanbieders vaker voordelen (38.8%) dan nadelen (23.5%) noemen en dit in 50% van de gevallen impliciet beschrijven. Indien er meerdere voor- en/of nadelen worden beschreven, wordt dit vaak ongestructureerd aan de lezer.

Om te zien of de pensioenfondsen en verzekeraars verschillen in de mate waarin ze voor- en of nadelen van de constructie beschrijven, heb ik chi-kwadraat toetsen uitgevoerd, zie tabel 8.

Tabel 8: Frequenties (in percentages) van de aanwezigheid van voor- en/of nadelen van de hoog/laag-constructie

	Pensioenfonds	Verzekeraar	X ²	p
Aanwezigheid voor- en/of nadelen	30.0%	78.6%	7.77	.005
Aanwezigheid voordelen	38.5%	61.5%	3.60	.058
Aanwezigheid nadelen	37.5%	62.5%	1.96	.228*

Noot. p = <.05, *Fisher's Exact Test gehanteerd vanwege te weinig waarnemingen

Uit de chi-kwadraat toetsen blijkt dat het geven van voor- en nadelen significant verschilt per soort pensioenaanbieder. De verzekeraars beschrijven significant vaker voor- en/of nadelen van de hoog/laag-constructie in vergelijking met de pensioenfondsen ($X^2(1) = 7.77, p = .005$).

Conclusie en discussie fase 2

Conclusie

In fase 2 heb ik een corpusanalyse uitgevoerd om in kaart te brengen in hoeverre zeventien pensioenaanbieders informatie over de hoog/laag-constructie aanbieden op hun websites in lijn met tekstuele concepten die mogelijk relevant zijn voor de fuzzy-trace theory.

Allereerst heb ik gekeken naar de aanwezigheid van chunks. Het aanbieden van informatie in chunks kan de representatie van gist namelijk faciliteren (Elwyn et al., 2011). Ondanks dat de pensioenaanbieders in het corpus gemiddeld vier alinea's aan informatie op hun websites geven over de hoog/laag-constructie, staan deze veelal verspreid over de website. Het merendeel van de pensioenaanbieders heeft geen aparte pagina met informatie over de hoog/laag-constructie. Hierdoor kwamen chunks maar in een minderheid van de informatie voor, omdat één alinea op de ene pagina staat en een andere alinea op een andere pagina. Enerzijds zorgt dit ervoor dat de alinea's kort en bondig zijn, waardoor mensen mogelijk gemakkelijker de kerninformatie eruit kunnen halen. Anderzijds blijkt uit het hardopwerkonderzoek van Allianz dat de verspreiding van informatie op de website ervoor zorgt dat participanten geen goed beeld kunnen vormen over de hoog/laag-constructie en deze minder goed begrijpen. Indien er sprake was van chunks werden deze ingekaderd door een

tussenkopje, wat mogelijk de kern van de alinea al weergeeft. Tot slot wordt er weinig gebruik gemaakt van bullet lists in de alinea's. Dit zou mogelijk de voor FTT aanbevolen bondigheid wel in de hand werken.

Daarnaast heb ik gekeken naar gelaagdheid in de informatie over de hoog/laag-constructie. De meerderheid van de pensioenaanbieders blijkt informatie in één keer aan de lezers te presenteren. Er is weinig sprake van gelaagdheid. Dit kan nadelig zijn voor het verwerken van informatie volgens de FTT, omdat zo verbatim- en kerninformatie niet van elkaar gescheiden worden en de lezer dit onderscheid moet maken. Dit onderscheid kan met gelaagdheid worden vergemakkelijkt, omdat meer gedetailleerde informatie die niet direct tot de kern behoort op een andere plek wordt weergegeven (Elwyn et al., 2011).

Voor pensioencommunicatie wordt aanbevolen om essentiële informatie eerst weer te geven, omdat dit voor laaggeletterden bevorderlijk is voor het begrip en het maken van keuzes (Smith et al., 2013). Op basis hiervan is gekeken welke informatie over de constructie als eerst wordt gepresenteerd en wat voor informatie er in andere lagen wordt gestopt. De eerste laag bevat voornamelijk inhoudelijke informatie over wat de constructie inhoudt en in mindere mate ook voorwaarden en redenen om voor de constructie te kiezen. Dit zou een voorzichtige implicatie kunnen zijn van wat de pensioenaanbieders zien als kerninformatie over de constructie. In de diepere laag staat voornamelijk informatie over wat de keuze voor de constructie betekent voor iemands persoonlijke situatie. Dit is niet verrassend: deze informatie verschilt per persoon en vereist dat de lezer moet inloggen. Het is lastig dit soort informatie op een algemene pagina te weergeven. Verrassend hierbij was wel dat de pensioenfondsen significant vaker deze informatie in de diepere laag weergeven, in vergelijking met de verzekeraars.

Bij het maken van een duidelijke representatie van de kerninformatie kunnen visualisaties een bijdrage leveren. Volgens Trevena et al. (2013) kunnen visualisaties beter de kern van informatie duidelijk maken dan tekst. Er zijn echter maar enkele pensioenaanbieders die gebruik maken van visualisaties in hun informatie over de hoog/laag-constructie. Zij visualiseren voornamelijk de (wisselende) hoogte van de pensioenuitkering gedurende de jaren. Deze informatie leent zich goed voor visualisaties zoals grafieken. Dat de pensioenaanbieders juist deze informatie visualiseren is positief voor het maken van keuzes op basis van kerninformatie, aangezien de wisselende hoogte van de uitkering een groot onderdeel is van de kern van de hoog/laag-constructie, al dan niet dé kern. Door dit te visualiseren wordt de informatie niet alleen aantrekkelijker voor de lezer, maar mogelijk ook begrijpelijker (Visser & Kloosterboer, 2012).

Ook kan geconcludeerd worden dat de pensioenaanbieders in de helft van de informatie de hoog/laag-constructie neutraal framen. In het kader van fuzzy-trace theory kan framing een effect hebben op de kerninterpretatie van de lezer. Framing kan de valentie van informatie namelijk beïnvloeden (Rivers et al., 2008). Een neutraal frame zegt echter minder over de valentie van de hoog/laag-constructie dan bijvoorbeeld een winstframe. De lezer moet bij een neutraal frame zelf de valentie bepalen van de hoog/laag-constructie op basis van de beschikbare informatie, terwijl als de pensioenaanbieders een winstframe hanteren,

er positieve valentie wordt gegeven aan de lezer, waarna hij/zij dit gemakkelijker kan overnemen.

De pensioenfondsen blijken significant vaker een neutraal frame te hanteren in de informatie over de constructie dan de verzekeraars. Dit houdt mogelijk verband met het verschil in winstoogmerk tussen de pensioenaanbieders. De pensioenfondsen zijn niet gericht op het afsluiten van zoveel mogelijk hoog/laag-constructies en hanteren mogelijk derhalve vaker een neutraal frame dan de verzekeraars. Verrassend genoeg hanteren de verzekeraars significant vaker een verliesframe in vergelijking met de pensioenfondsen. Dit betekent wellicht dat de verzekeraars mensen liever niet zien kiezen voor de hoog/laag-constructie.

Tot slot stelt de literatuur dat vergelijkingen en verbale labels kunnen helpen bij de representatie van de kerninformatie (Rivers et al., 2008). Daarom is onderzocht of er in de informatie over de hoog/laag-constructie vergelijkingen worden gemaakt tussen voor- en nadelen. In de ene helft van het corpus worden geen voor- en/of nadelen gegeven, in de andere helft wel. Indien de pensioenaanbieders voor- en/of nadelen geven, doen ze dit altijd op impliciete wijze. Door de pensioenaanbieders worden geen verbale labels als 'voordeel' of 'nadeel' gegeven. De lezer moet zelf afleiden of informatie als een voor- of nadeel gezien kan worden. Dit hoeft niet direct een belemmering te zijn voor het bepalen van de valentie of kerninterpretatie van de informatie, maar het betekent wel dat het per lezer kan verschillen wat hij als voor- of nadelen meent te zien. Als pensioenaanbieders wel vergelijkingen en/of verbale labels zouden toekennen aan de informatie, dan is het voor de lezer gemakkelijker deze labels over te nemen (Rivers et al., 2008).

Concluderend kan worden gesteld dat de pensioenaanbieders de informatie over de hoog/laag-constructie op sommige aspecten aanbieden in lijn met de FTT, zoals de tussenkopjes bij de alinea's en de visualisaties over de wisselende hoogte van de uitkering. Op andere vlakken kan een keuzeproces op basis van kerninformatie beter ondersteund worden. Zo staat de informatie over de constructie veelal verspreid over de webpagina's, wordt er door de pensioenaanbieders weinig gebruik gemaakt van layering en geven zij amper voor- en/of nadelen over de constructie. Wellicht dat als pensioenaanbieders deze concepten meer gaan toepassen, mensen gemakkelijker keuzes maken op basis van kerninformatie die meer in lijn liggen met hun voorkeuren.

Discussie

Ondanks dat dit onderzoek inzicht geeft in de mate waarin pensioenaanbieders informatie aanbieden om het keuzeproces volgens de FTT te ondersteunen, heeft dit onderzoek beperkingen. Ten eerste is de samenstelling van het corpus subjectief en samengesteld op basis van de informatie over de hoog/laag-constructie die gevonden kon worden op de websites van de pensioenaanbieders. Het is niet uit te sluiten dat informatie over het hoofd is gezien en als zodanig niet is meegenomen in de analyse. Ten tweede zijn de geanalyseerde concepten vooral van toepassing op tekst en in mindere mate op video's. Wellicht dat video's nog additionele analyseconcepten behoeven die in het huidige onderzoek niet zijn meegenomen. Ten derde zijn de analyses gedaan door één codeur. Ondanks dat het

merendeel van de concepten objectief gecodeerd kon worden, zijn er ook concepten die mogelijk verschillend geïnterpreteerd kunnen worden en als zodanig kunnen leiden tot andere coderingen. Op dit punt had het onderzoek kunnen profiteren van meerdere codeurs. Tot slot is in dit onderzoek enkel algemene informatie over de hoog/laag-constructie meegenomen. Dit betreft informatie die voor iedereen toegankelijk is en waar niet voor ingelogd hoeft te worden. Het kan echter interessant zijn om na te gaan wat voor informatie er na de inlog wordt aangeboden over de hoog/laag-constructie en op welke manier, aangezien uit dit onderzoek blijkt dat veel pensioenfondsen hier actief naar verwijzen op hun algemene informatiepagina's. Dit is mogelijk interessant voor vervolgonderzoek.

Literatuurlijst

- Abhyankar, P., Volk, R.J., Blumenthal-Barby, J., Bravo, P., Buchholz, A., Ozanne, E., Vidal, D.C., Col, N., & Stalmeier, P. (2013). Balancing the presentation of information and options in patient decision aids: an updated review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 13(2), S6.
- a.s.r. (z.d.-a). Eerste jaren een hoger pensioen. Geraadpleegd van <https://www.asr.nl/pensioen/hoog-laagpensioen>
- a.s.r. (z.d.-b). Over a.s.r. Geraadpleegd van <https://www.asr.nl/over-asr>
- Autoriteit Financiële Markten (AFM). (2015). Standaardproducten en financieel beslisgedrag van consumenten: een gedragswetenschappelijke analyse. Geraadpleegd van <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2015/mrt/rapport-standaardproducten>
- Beshears, J., Choi, J.J., Laibson, D., & Madriand, B.C. (2013). Simplification and saving. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 95, 130-145.
- Blalock, S.J., & Reyna, V.F. (2016). Using fuzzy-trace theory to understand and improve health judgements, decisions, and behaviors: A literature review. *Health Psychology*, 35(8), 781-792.
- Consultancy.nl Nederland. (2019, 17 september). De 10 grootste pensioenfondsen van Nederland. Geraadpleegd van <https://www.consultancy.nl/nieuws/24939/de-10-grootste-pensioenfondsen-van-nederland>
- De Jong, M., & Schellens, P.J. (1995). *Met het oog op de lezer. Pretestmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal*. Serie Perspectieven op Taalgebruik. Amsterdam: Thesis Publishers.
- Elling, S., Lentz, L., & Jong, M. de (2012a). Users' Abilities to Review WebSite Pages. *Journal of Business and Technical Communication*, 26(2), 171-201.
- Elling, S., Lentz, L., & Jong, M. de (2012b). Combining Concurrent Think-Aloud Protocols and Eye-Tracking Observations: An Analysis of Verbalizations and Silences. *IEEE Transactions of Professional Communication*, 55(3), 206-220.
- Elwyn, G., Stiel, M., Durand, M., & Boivin, J. (2011). The design of patient decision support interventions: addressing the theory-practice gap. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 17(4), 565-574.
- Garcia-Retamero, R., & Cokely, E. T. (2017). Designing visual aids that promote risk literacy: A systematic review of health research and evidence-based design heuristics. *Human factors*, 59(4), 582-627.
- Kahneman, D. (2003). Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics. *American Economic Review*, 93(5), 1449-1475.
- Karreman, J., & Steehouder, M. (2013). Functionele analyse. In P.J. Schellens & M. Steehouder (Reds.), *Tekstanalyse: Methoden en Toepassingen* (pp. 7-46). Assen: Van Gorcum.
- Kitajima, M., Polson, P.G., & Blackmon, M.H. (2000). A Comprehension-based Model of Web Navigation and Its Application to Web Usability Analysis. In *People and computers XIV—Usability or else!* (pp. 357-373). Springer, London.

- Kortleve, N., Verbaal, G., & Kuiper, C. (2013). Op naar actieve pensioenconsumenten. Inhoudelijke kenmerken en randvoorwaarden van effectieve pensioencommunicatie. *Netspar Design Paper*, 23.
- Lentz, L. (2004). Methoden van Evaluatieonderzoek. Handleiding bij het college Instructieve documenten 2004. Ongepubliceerd.
- Lentz, L. & Elling, S. (2019). Maatwerk in pensioencommunicatie. *Netspar Design paper*, 126.
- Moneywise. (z.d.). Overzicht pensioenverzekeraars. Geraadpleegd van <https://www.moneywise.nl/pensioen/verzekeraars/>
- Pensioenfonds Notariaat. (z.d.). Pensioenkeuzes. Geraadpleegd van <https://www.pensioenfondsnotariaat.nl/pensioenkeuzes>
- Peters, E., Hibbard, J., Slovic, P., & Dieckmann, N. (2007). Numeracy Skill And The Communication, Comprehension, And Use Of Risk-Benefit Information. Careful attention to information presentation can help the less numerate use important numbers in their health decisions. *Health Affairs*, 26(3), 741-748.
- PMT. (2018, 1 oktober). PMT wil bekendheid keuzes rond pensioendatum vergroten. Geraadpleegd van <https://www.bpmt.nl/actueel/pmt-wil-bekendheid-keuzes-rond-pensioendatum-vergroten>
- Prast, H. M. (2017). De psychologie van pensioenkeuzes. *Netspar Brief*, 10.
- Reyna, V.F. (2008). A Theory of Medical Decision Making and Health: Fuzzy Trace Theory. *Medical Decision Making*, 28(6), 850-865.
- Reyna, V.F. (2012). Risk perception and communication in vaccination decisions: A fuzzy-trace theory approach. *Vaccine*, 30(25), 3790-3797.
- Reyna, V. F., & Mills, B. A. (2014). Theoretically motivated interventions for reducing sexual risk taking in adolescence: A randomized controlled experiment applying fuzzy-trace theory. *Journal of Experimental Psychology: General*, 143(4), 1627–1648.
- Rijksoverheid. (z.d.). Opbouw pensioenstelsel. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/opbouw-pensioenstelsel>
- Rivers, S.E., Reyna, V.F., Mills, B. (2008). Risk taking under the influence: A fuzzy trace theory of emotion in adolescence. *Developmental Review*, 28(1), 107-144.
- Shim, M.S, Cho, Y.H., Choi, H.S., Son, H.J., Ju, Y.K., & You, M.S. (2013). Gist-based Message Design Principles for Health Promotion and Public Health Education: Explication of Fuzzy Trace Theory. *Korean Society for Health Education and Promotion*, 30(5), 189-199.
- Smith, S.G., Wolf, M.S., Obichere, A., Raine, R., Wardle, J., & von Wagner, C. (2013). The development and testing of a brief ('gist-based') supplementary colorectal cancer screening information leaflet. *Patient Education and Counseling*, 93(3), 619-625.
- Slovic, P., Peters, E., Finucane, M., & MacGregor, D.G. (2005). Affect, risk and decision making. *Health Psychology*, 24(4), 35-40.
- Trevena, L. J., Zikmund-Fisher, B. J., Edwards, A., Gaissmaier, W., Galesic, M., Han, P. K. J., King, J., Lawson, M. L., Linder, S. K., Lipkus, I., Ozanne, E., Peters, E., Timmermans, D., & Woloshin, S. (2013). Presenting quantitative information about decision

- outcomes: a risk communication primer for patient decision aid developers. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 13(2), S7.
- Van der Schors, A., & Warnaar, M. (2015). *De Nederlanders en hun pensioen; hoe mensen financieel zijn voorbereid op hun pensioen*. Nibud, 21-41.
- Van Waveren, B., Kuin, M., & Duysak, S. (2019). Evaluatie Wet Pensioencommunicatie. Regioplan. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/01/31/evaluatie-wet-pensioencommunicatie>
- Visser, J., Oosterveld, P., Kloosterboer, M. (2012). Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden. Tns nipo. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres>
- Wilhems, E.A., & Reyna, V.F. (2013). Effective Ways to Communicate Risks and Benefit. *Virtual Mentor*, 15(1), 34-41.

Bijlagen

1. Overzicht webpagina a.s.r. over hoog/laag-constructie

[English version](#)

Eerste jaren een hoger pensioen

Wil je de eerste jaren na je pensioen wat meer te besteden hebben? Bijvoorbeeld omdat je leuke dingen wilt doen waar je voorheen nooit aan toekwam? Dan kun je ervoor kiezen om de eerste periode een hoger pensioen en daarna een lager pensioen uit te laten betalen. Dit noemen we een hoog-laagpensioen.

Hoe werkt het?

- Je kiest de periode waarvoor je een hogere pensioenuitkering wilt, bijvoorbeeld 5 of 10 jaar.
- Je bepaalt samen met ons de hoogte van je uitkering voor deze periode en de periode erna.
- Voor beide periodes staan de uitkeringen vast. Ze wijzigen niet meer zolang je leeft.

Welke voorwaarden zijn er?

Voor een hoog-laagpensioen gelden bepaalde voorwaarden. De lagere uitkering mag bijvoorbeeld nooit minder zijn dan 75% van de hogere uitkering. Kies je bijvoorbeeld de eerste vijf jaar voor een maandelijkse uitkering van € 1.000? Dan mag je maandelijkse uitkering in de jaren erna nooit minder zijn dan € 750.


Hoe sluit je een hoog-laagpensioen af?

Dat hangt er vanaf of je een middel- of eindloonregeling of beschikbare premieregeling hebt:

- Heb je een middel- of eindloonregeling? Dan geef je je keuze uiterlijk 1 maand voor je pensioendatum aan ons door. Dit doe je via het keuzeformulier dat je drie maanden voor je pensioendatum van ons ontvangt.
- Heb je een beschikbare premieregeling? Dan moet je bij het aankopen van je pensioen direct een hoog-laagpensioen aankopen. Houd hier rekening mee als je bij ons of bij een andere pensioenverzekeraar een offerte aanvraagt. Je keuze voor een hoog-laagpensioen kun je vaak in de offerte aangeven.

Hoog-laagpensioen en de Belastingdienst

Over je pensioenuitkering betaal je belasting. Kies je voor een hogere pensioenuitkering in de eerste jaren? Dan kun je met je inkomstenbelasting in een hoger belastingtarief uitkomen. Hoeveel belasting je uiteindelijk betaalt, is onder andere afhankelijk van de hoogte van je totale inkomen, het soort inkomen en of je pensioen ingaat vóór of nadat je een aow-uitkering van de overheid ontvangt.

[Lees hier meer over belasting](#) 

Heb je nog vragen?

Drie maanden voor je pensioendatum krijg je van ons een brief over alle keuzes die je kunt maken voor je pensioen. Je kunt ook altijd contact met ons opnemen. Dit kan telefonisch van 8.00 tot 17.30 uur op (030) 257 42 66. Je kunt ook het [contactformulier](#) invullen. Wij helpen je graag.

2. Teksthandelingen informatie a.s.r. over de hoog/laag-constructie

Pdf-document

Zinnen	Teksthandeling
(1) Kies je voor het vaste pensioen van a.s.r en wil je de eerste jaren van je pensioen wat meer geld? (2) Bijvoorbeeld om meer te besteden aan je hobby of kinderen?	Zin 1 <i>schetst</i> deels een situatie waarin de doelgroep zich kan bevinden, maar <i>enthousiasmeert</i> ook samen met zin 2 voor een hoog/laag-constructie
(3) Dat kan.	Zin 3 <i>deelt mee</i> dat het mogelijk is om eerst meer pensioen te krijgen en later wat minder
(4) We noemen dat een 'hoog-laagpensioen'. (5) Je krijgt dan de eerste jaren een hoger pensioen. (6) Daarna is je pensioen juist wat lager.	Zin 4 t/m 6 <i>beschrijven</i> inhoudelijk wat de hoog/laag-constructie inhoudt
(7) Het aantal jaren kies je zelf.	Zin 7 <i>beschrijft</i> een keuze die de lezer heeft

Chatbotgesprek

Zin	Teksthandeling
(1) Wil je de eerste jaren na je pensioen wat meer te besteden hebben?	Zin 1 <i>enthousiasmeert</i> de lezer over meer geld te besteden hebben
(2) Dan kun je ervoor kiezen om de eerste periode een hoger pensioen en daarna een lager pensioen uit te laten betalen. (3) Dit noemen we een hoog-laagpensioen.	Zin 2 en zin 3 <i>beschrijven</i> wat een hoog/laag-constructie inhoudt
(4) Lees meer over hoog-laagpensioen	Zin 4 spoort de lezer aan om op de link te klikken en meer te lezen over het hoog/laag-pensioen

3. Hardop-werkmethode: scenarioschets en interviewvragen

Bedankt dat u een bijdrage wilt leveren aan dit onderzoek. In dit onderzoek wil ik graag te weten komen of mensen in staat zijn om op de website van a.s.r. informatie te vinden die zij nodig hebben voor het maken van een pensioenkeuze. Zo wordt duidelijk of alle informatie op een logische plaats staat en hoe men naar de juiste pagina wordt geleid. Wij testen de website en informatie op gebruiksvriendelijkheid.

Wij willen weten hoe u over deze website denkt, zodat wij de tekst kunnen verbeteren en mensen zo goed mogelijk kunnen ondersteunen bij het maken van hun pensioenkeuze. U wordt dus niet beoordeeld, maar door uw mening weten wij waar de problemen zich bevinden en hoe deze kunnen worden aangepakt. In wat volgt, wordt duidelijk wat er van u verwacht wordt. Mochten er onduidelijkheden zijn, dan kunt u dit aan het einde laten weten. Ik wil u vragen om zich in te leven in de volgende situatie:

U bent een man/vrouw van 58 jaar met een partner en twee kinderen en u wilt zich voor het eerst gaan oriënteren op de pensioenkeuze die bij uw aanbieder a.s.r. mogelijk is. Nadat u de keuzemogelijkheden heeft gevonden op de website, besluit u meer informatie te zoeken over een hoog/laag- constructie. U vraagt zich het volgende af:

1. **Wat** houdt de regeling (dus de hoog/laag-constructie) in?
2. **Waarom** zou het **voor mij in mijn situatie** zinvol zijn om er juist wel of niet gebruik van te maken?
3. **Hoe** kan ik gebruikmaken van die regeling als ik dat zou willen?

Straks verwijs ik u door naar de homepagina van a.s.r. U probeert in eigen woorden antwoord te geven op bovenstaande vraag. Let op: U mag alléén de website van deze pensioenaanbieder gebruiken. Ook wil ik u vragen om zoveel mogelijk hardop uit te spreken wat u leest, denkt en doet en om welke reden.

Enkele voorbeelden hiervan:

- 'Ik klik op X, omdat...'
- 'Dit zal het niet zijn, want ...'
- 'Ik verwacht de informatie bij X of Y te vinden. Ik probeer eerst X.'
- 'Oh. Nee. Ik denk toch niet dat het hier staat. Ik ga terug naar de vorige pagina.'

Tijdens de opdracht mag ik geen vragen beantwoorden. Mijn taak is observeren, aantekeningen maken en u eraan herinneren om te blijven spreken. Er is **geen** tijdslimiet verbonden aan deze taak. U bent klaar wanneer u het antwoord op de vraag/vragen denkt te weten. Na afloop stel ik u nog enkele vragen. Is alles duidelijk?

Als laatste wil ik u toestemming vragen om een opname te maken van de opdracht en het interview achteraf, zodat ik de data gemakkelijker kan analyseren. Daarnaast vraag ik uw

toestemming om uw gegevens anoniem te verwerken in mijn onderzoek. Gaat u daarmee akkoord?

Interviewvragen

Vragen vooraf

- Demografische gegevens: sekse, leeftijd, opleidingsniveau, huidig pensioenfonds
- Wat weet u al over uw pensioen?
 - Bent u actief op zoek naar pensioeninformatie?
- Heeft u al eerder op de website van a.s.r. gekeken?

Vragen achteraf

- Kunt u uitleggen waarom u op moment X stil was?
 - Wat ging er in uw hoofd om op dat moment?
- Waarom maakte u keuze X?
- Waar ontbrak het u aan tijdens het maken van deze opdracht?
- Wat vindt u van de website?
- Vond u deze opdracht moeilijk of makkelijk?
 - Waarom?
- Kon u gemakkelijk de benodigde informatie vinden?
- Was u van tevoren bekend met de keuzemogelijkheden, zoals de hoog/laag-constructie?
- Wat vindt u van de manier waarop de tekst geschreven is/ de informatie wordt aangeboden?
 - Zou u op basis van deze informatie een keuze kunnen maken omtrent de hoog/laag-constructie?
- Wat vond u van het hardop werken tijdens deze opdracht?
- Heeft u tips m.b.t de vindbaarheid van informatie op de website van a.s.r.?
 - Of nog andere op- of aanmerkingen?

4. Resultaten hardop-werkonderzoek

Participant 1

Participant 1 is een vrouw van 57 jaar met atheneum als opleidingsniveau. Haar huidige pensioenfonds is Nationale Nederlanden en zij had de website van a.s.r. nog niet eerder bezocht. Het hardop-werkonderzoek is bij proefpersoon 1 thuis afgenomen. Zij zat achter een laptop waarop het programma *Kaltura* tijdens de taak zowel het scherm als het geluid opnam.

Protocol participant 1

Tijd	Actie	Verbalisaties
00.25	Participant leest informatie startpagina a.s.r.	'Goedemiddag' 'Dus ik ga nu gewoon zeggen wat ik zie?' 'Goedemiddag, welke bij a.s.r., geef hieronder aan wat je zoekt. Of bekijk de informatie over het coronavirus' 'Nou, nee'
00.37	Participant leest grijze blokken op de startpagina	'Product afsluiten, schade-meldingen'
00.40	Participant scrollt naar beneden	'Even scrollen.. Een stukje' 'Zodat ik alles in beeld heb'
00.44	Participant leest opnieuw grijze blokken op de startpagina	'Gegevens wijzigen, fondsen en koersen, contact opnemen' 'Hmm, product afsluiten dan maar'
00.51	Participant klikt op <i>Product afsluiten</i>	
00.58	Participant leest informatie op het scherm	'A.s.r. zegt, je kunt onze verzekeringen gemakkelijk afsluiten via een onafhankelijke verzekeringsadviseur. Die bekijkt wat het beste bij je past. Geef hieronder aan wat je zoekt dan helpen we je graag verder.' 'Bekijk het productoverzicht, bereken je premie, verzekering afsluiten via adviseur.'
1.13	Participant klikt op <i>Bekijk het productoverzicht</i>	'Dan kijk ik naar het productoverzicht'
1.17	Participant leest informatie op het scherm	'De producten komen in beeld'

		<p>'Voor jezelf, particulier'</p> <p>'Op zoek naar de koers van een beleggingsfonds, bekijk de koersen'</p> <p>'Nee'</p> <p>'Verzekeringen, voordeelpakket, sparen en beleggen, hypotheek, pensioen'</p>
1.31	Participant gaat met cursor naar <i>Pensioen</i>	<p>'Oh, aanvullend pensioen is er ook'</p> <p>'Wat is het verschil dan?'</p>
1.40	Participant scrollt naar beneden	<p>'Even kijken'</p> <p>'Maar dit is voor de zakelijke'</p>
1.42	Participant scrollt weer omhoog	'Hmm, begin ik maar bij pensioen'
1.44	Participant klikt op <i>Pensioen</i>	
1.48	Participant leest informatie op het scherm	<p>'Pensioen'</p> <p>'Ben je werkgever'</p> <p>'Nee'</p> <p>'Vaste pensioen van a.s.r., variabel pensioen van a.s.r., pensioenregelingen bij a.s.r.'</p> <p>'Nu haak ik eigenlijk al af. Dan denk ik: oh dat is wel veel. Want ik weet niet wat dus voor mij geschikt is'</p> <p>'Nou ja, dan begin ik maar bij het eerste, het vaste pensioen'</p>
2.17	Participant klikt op <i>Het vaste pensioen van a.s.r.</i>	'Maar ik heb nu al geen zin meer'
2.22	Participant leest informatie op het scherm	<p>'Ga je met pensioen?'</p> <p>'Nee, nog niet'</p> <p>'Dan moet je je opgebouwde pensioenkapitaal gebruiken om een levenslang pensioen aan te kopen'</p> <p>'De hoogte van het pensioenkapitaal, ingangsdatum en je geboortedatum'</p> <p>'Iets voor jou'</p> <p>'Is het vaste pensioen iets voor jou'</p> <p>'Dat dus blijkbaar niet'</p> <p>'Oké'</p>
3.17	Participant klikt op <i>Bereken je pensioen</i>	'Ik ga eerst even mijn pensioen berekenen'

3.22	Participant leest de informatie op het scherm	'Wat heb je' 'Je hebt een pensioenkapitaal waar je een pensioen mee wilt aankopen. Bereken in een paar stappen hoeveel pensioen je kan krijgen en stel het pensioen samen dat het beste bij je past'
3.40	Participant scrollt naar beneden	'Waar heb je pensioenkapitaal opgebouwd' 'Oh er staat een ietje bij'
3.58	Participant gaat met cursor op de i staan	'Vul hier je pensioenkapitaal in dat je in een pensioenregeling hebt opgebouwd. Pensioenkapitalen van verschillende regelingen kun je bij elkaar optellen' 'Dus waarschijnlijk bedoelen ze nu dat wat ik al heb opgebouwd allemaal' 'Ik heb geen idee hoeveel dat is' 'Nou dan ben ik hier ook klaar' 'Wat is de hoogte van je pensioenkapitaal' 'Weet ik veel'
4.39	<i>Onderzoeker vraagt participant de vragen voor ogen te houden</i>	'Of dit wat voor mij is'
4.41	Participant klikt scherm weg	'Dat weet ik niet meer'
4.49	Participant opent taakomschrijving en leest dit	'Wat houdt de regeling in' 'De regeling ja, de laag/hogconstructie' 'Oh dat is ook echt iets'
5.22	Participant gaat terug naar a.s.r.-website	'Oh' 'Oké, ik ben weer terug op deze site van a.s.r. en ik heb een heel gek scherm' 'Bij stel je vraag zit ik nu' 'Ja, maar dat wil ik niet' 'Wat is dit nu weer' 'Stel je vraag, producten'
5.38	Participant klikt op <i>Producten</i>	'Ik zal wel weer naar producten moeten dan zeker'

5.40	Participant leest de informatie op het scherm	'Voor jezelf, particulier' 'Oh ja' 'Kan ik zoeken dan' 'Menu'
5.57	Participant klikt op <i>menu</i> en leest dit	'Stel je vraag'
6.00	Participant klikt op <i>Stel je vraag</i>	
6.06	Participant scrollt heen en weer op de pagina	'Stel je vraag' 'Geef hieronder aan wat je zoekt, dan helpen we je graag verder' 'Wat zoek ik, product afsluiten' 'Even kijken, product'
6.31	Participant klikt op <i>Contact opnemen</i>	'Contact opnemen dan' 'Hmm'
6.35	Participant leest informatie op de pagina	'Ja, maar ik wil nog helemaal geen direct contact hebben met a.s.r.' 'Ik wil gewoon een vraag stellen om informatie te vinden' 'Geef je mening' 'Nee, ook niet' 'Geef hieronder aan wat je zoekt' 'Ik zoek informatie over hoog/laag nog wat'
6.57	Participant gaat terug naar de taakomschrijving	'Waar staat het ook alweer' 'Oh, hier' 'Hoog/laag-constructie'
7.05	Participant klikt terug naar de a.s.r.-website	'Werkt dit ook control F'
7.10	Participant gebruikt control F en typt iets	'Laag' 'Hmm, dus niks'
7.24	Participant klikt op <i>menu</i>	'Toegankelijkheid' 'Menu dan'
7.25	Participants leest het menu	'Stel je vraag' 'Ja, maar waar dan?' 'Nou kan dan blijkbaar ook niet gewoon een vraag stellen als ik iets zoek'

7.36	Participant klikt op <i>Producten</i>	'Dan ga ik maar terug naar producten'
7.37	Participant leest de informatie op het scherm	'Voor jezelf' 'Dan ga ik zelf dus maar zoeken' 'Sparen en beleggen, verzekeringen' 'Wat zei ik nou'
7.45	Participant gaat terug naar de taakomschrijving	'Regeling, pensioenregeling'
7.54	Participant gaat terug naar de a.s.r.-website	'Nou eerlijk gezegd, ik ben er dus nu al klaar mee' 'Ik word er ook geïrriteerd van, ik kom niet waar ik wezen wil' 'Ik kan ook niet gewoon een algemene vraag invullen van nou ik gooi er een kreet in en hoppa daar gaat ie' 'Nou ik zie het niet' 'Misschien dat het wel kan, maar ik zie het niet'
8.20	Participant klikt op <i>Aanvullend pensioen</i>	'Laat ik eens bij aanvullend pensioen kijken dan'
8.22	Participant leest de informatie op het scherm	'Oh dat is niet meer af te sluiten' 'Ik kan nog wel informatie vinden' 'Lijfrente, uitgestelde...'
8.34	Participant gaat terug naar de vorige pagina	'Nou, even terug' 'Dit is het ook niet' 'Stel je vraag'
8.38	Participant klikt op <i>stel je vraag</i>	'Stel je vraag' 'Hoppata, nog een keer'
8.44	Participant leest de informatie op het scherm	'Ik heb een vraag' 'Huh, ik heb nog een vraag?' 'Ik heb die nog niet eens gesteld' 'Ik heb een vraag'
8.56	Participant klikt op <i>Bekijk het productoverzicht</i>	'Bekijk het productoverzicht'
9.00	Participant scrollt naar beneden	'Verzekeringen' 'Als verzekeringen regelingen zijn, dan moet ik daar zijn' 'Nee, pensioenen'

		'Aanvullend pensioen was ik net al'
9.11	Participant klikt op <i>Pensioenen</i>	'Heb ik nu iets over het hoofd gezien'
9.13	Participant leest de informatie op de website	'Het vaste pensioen, het variabele pensioen' 'Pensioenregelingen'
9.15	Participant klikt op <i>Pensioenregelingen</i>	'Die zal het dan moeten zijn'
9.19	Participant leest de informatie op het scherm	'Via je werkgever bouw je pensioen op' 'Ah, dat zal het dan wel zijn' 'In je pensioen 123 op mijn pensioen a.s.r. lees je alles over je pensioenregeling bijvoorbeeld wat voor jou verzekerd is en hoe je pensioen opbouwt' 'Lees meer over pensioen 123' 'Weet je niet welke pensioenregeling je hebt, vraag het je werkgever'
9.54	Participant gaat terug naar de taakomschrijving	'Maar we hadden het over... wat houdt de regeling in' 'De hoog/laag-constructie'
10.00	Participant gaat terug naar de a.s.r.-website en leest de informatie op het scherm	'Bouw je pensioen op in een uitkeringsovereenkomst' 'Oké het zal wel' 'Kapitaalovereenkomst' 'Nou dat hele stuk van hoog laag regeling... dat zal wel aan mij liggen'
<i>Onderzoeker geeft hint om terug naar het beginscherm te gaan en meer naar beneden te scrollen</i>		
11.00	Participant leest de informatie op het beginscherm	'Geef hieronder aan wat je zoekt' 'Oh hier! Het staat echt zo wezenloos ver buiten beeld'
11.36	Participant typt in de zoekbalk	'Pensioenregeling' 'Nee, wat zei je nou.. Hoog laag constructie' 'Pensioenregeling hoog laag constructie'
12.08	Participant leest de informatie op het scherm	'Je pensioenregeling wordt via je

		werkgever geregeld.'
12.18	Participant klikt op <i>Lees meer over pensioenregelingen bij a.s.r.</i>	'Lees meer over pensioenregelingen bij a.s.r.'
12.20	Participant bekijkt de nieuwe pagina	'Nou daar was ik net ook al' 'Nou ik ga nu maar even helemaal scrollen, want blijkbaar staat er nog heel veel buiten beeld' 'Ja, ik weet het dus niet welke pensioenregeling ik heb dus dan zal ik in het uniforme pensioenoverzicht moeten gaan kijken' 'Normaal zou ik nu op het kruisje klikken en ben ik dus gewoon klaar, want ik kom dus niks tegen en ik voel me gefrustreerd.'
<i>Onderzoeker geeft een hint over de zoekterminologie voor in de zoekbalk</i>		
14.21	Participant typt in de zoekbalk	'Hoog laag constructie' 'Nou ik kan je vertellen dat mijn frustratiegraad behoorlijk omhoog gaat' 'Pensioen hoog laag'
15.40	Participant leest de nieuwe informatie	'Wil je de eerste... hèhè dit lijkt eindelijk te gaan lukken' 'Wil je de eerste jaren na je pensioen meer te besteden hebben, ja tuurlijk' 'Nou, hoe lang ben ik al bezig om dit antwoord te vinden.' 'Oké, nu snap ik wat er bedoeld wordt' 'Eerst een hoger pensioen uitbetalen, daarna wat lager, want dan kan je toch niks meer als je al zo oud bent' 'Oké, dat is dus vraag 1, wel een hele bevalling'
16.15	Participant leest de taakbeschrijving	'Waarom zou het voor mij in mijn situatie zinvol zijn' 'Dat moet ik dus ook gaan terugvinden op hun site'

16.25	Participant gaat terug naar de a.s.r.-website en klikt op <i>Lees meer over hoog laag pensioen</i>	'Oh wacht even, er staat onder lees meer over hoog laag pensioen'
16.37	Participant leest de informatie op het scherm	'Bijvoorbeeld als je leuke dingen wilt doen' 'Hoe werkt het, je kiest de periode waarover je een hoger pensioenuitkering wilt' 'Oké' 'Welke voorwaarden zijn er' 'Oh, ik moet er rekening mee houden dat het geld voor de maanden na de hoge uitkering zodanig hoog is dat het correspondeert met het hoge bedrag, zo iets zal het wel zijn' 'Hoe sluit je het af' 'Snap je nou waarom de meeste mensen geen verstand hebben van pensioenen en helemaal knettergek van worden' 'Oh nee ik heb nog geen antwoord of het in mijn situatie zinvol zou zijn' 'Nu wil ik weten of ik geschikt ben om zo'n soort regeling te treffen. Lees meer dat heb ik gedaan, toen heb ik er niks over gezien'
21.37	Participant typt in de zoekbalk	'Dan zoek ik even op geschikt voor mij, maar daar zal ook wel weer iets bij moeten natuurlijk anders snapt ie het niet' 'Hoog laag pensioen geschikt voor mij'
21.58	Participant leest de informatie op het scherm	'Dat was mijn vraag toch niet'
22.09	Participant typt in de zoekbalk	'Is hoog laag pensioen iets voor mij'
22.23	Participant leest de informatie op het scherm	'Ja, dus blijkbaar is het heel belangrijk hoe ik mijn vraag stel'
22.44	Participant typt in de zoekbalk	'Voorwaarden hoog laag pensioen' 'Nu krijg ik hetzelfde antwoord, daar heb ik dus niks aan' 'En als ik vraag waarom hoog laag'

23.19	Participant klikt op <i>Lees meer over hoog laag pensioen</i>	'Dan ga ik maar weer kijken bij de uitleg'
23.22	Participant leest de informatie op het scherm	'Ik krijg er gewoon hoofdpijn van' 'Ik kan dus niet vinden waarom ik geschikt zou zijn voor zo'n pensioen.' 'Hoe kan ik gebruik maken van de regeling als ik dat zou willen' 'Nou ik zou denken, ik neem wel contact op, want anders zoek ik me de blubber' 'Dus ik ga bellen, het telefoonnummer staat er dus dat zou op zich goed moeten zijn' 'Of het contactformulier invullen'

Overzicht retrospectief interview

Vraag	Antwoord participant
Wat ging er in uw hoofd om?	'Frustratie vooral, want het is ook een moeilijk onderwerp. Ik ben niet thuis in het onderwerp, het zegt me niks als leek.'
Waarom maakte u de keuze om te focussen op 'pensioenregeling'?	'Pensioenregeling staat in de taakomschrijving. Daardoor dacht ik dat het zo was. Ik nam het uit de vraag over.'
Waar ontbrak het u aan tijdens het maken van de opdracht?	'Geduld. De logica die ik verwachtte in de opbouw van het scherm. Ik had een zoekfunctie bovenaan het scherm verwacht, wat altijd automatisch in beeld komt. Ja, dat vind ik heel onhandig.'
Wat vindt u van de website?	'De website ziet er rustig uit. Op zich wel mooi, de kleurkeuze is wel rustgevend. Het staat niet helemaal volgepropt met tekst. Het is wel lastig dat je een vraag moet stellen en dat het dus ontzettend belangrijk is hoe je de vraag stelt en met welke woorden om een antwoord te krijgen op waar je naar op zoek bent.'
Vond u deze opdracht makkelijk of moeilijk en waarom?	'De opdracht zelf was niet moeilijk. Alleen de hordes die je moet nemen om informatie te kunnen vinden en het zoeken. Als ik zoveel moeite moet doen om iets te vinden, dan geef ik het op. Dat zou dan een reden zijn om contact op te nemen met een verzekeringsadviseur, omdat het te veel tijd gaat kosten anders.'

Kon u gemakkelijk de benodigde informatie vinden?	'Nee, omdat ik voor mijn gevoel nergens iets zag staan waar ik mee uit de voeten kon.'
Was u van tevoren bekend met de hoog/laag-constructie?	'Nee.'
Wat vindt u van de manier waarop de tekst wordt aangeboden?	'Op die pagina zelf van de constructie vond ik het duidelijk. Dat was een kwestie van lezen en dan snap je waar het voor staat.'
Zou u op basis van deze informatie een keuze kunnen maken over de hoog/laag-constructie?	'Ik kan me voorstellen dat je er eventueel over na gaat denken ja. Maar of het wat voor mij is, dat moet ik dan eerst nog wel gaan uitvinden. Van de website kan ik die informatie niet halen, daarvoor zou ik contact moeten gaan opnemen.'
Wat vond u van het hardop spreken tijdens het uitvoeren van de taak?	'Geen probleem.'
Heeft u tips m.b.t de vindbaarheid van informatie op de website van de aanbieder?	'Wat de vindbaarheid groter zou maken is als je de keuzemogelijkheden in het scherm krijgt. Ik wist niet dat er nog dingen onderaan stonden. Alleen het risico daarvan is dan dat je te veel informatie op je scherm krijgt. Maar als je daarin kan doorklikken kom je misschien toch sneller op de plek waar je moet zijn.'
Andere op- of aanmerkingen?	'Jip en Janneke taal. Het is een onderwerp waar veel mensen geen feeling mee hebben, dus als ik wil snappen welke keuzes ik allemaal kan maken, dan is het prettig als in Jip en Janneke taal wordt uitgelegd wat wat is. Bijvoorbeeld met die eindloonregeling, wat is dat dan? Dat verzin ik dan maar, omdat ik het niet weet en dat er niet kan uithalen. Misschien is het handig om een woordenboekje erbij te zetten, waarin je kunt zien wat een woord betekent.'

Participant 2

Participant 2 is een man van 59 jaar oud met mavo als opleidingsniveau. Zijn huidige pensioenfonds is PME en hij had de website van a.s.r. net als participant 1 niet eerder bezocht. Het hardop-werkonderzoek is met participant 2 online afgenomen via het programma *Microsoft Teams*. Hij deelde zijn scherm, waardoor ik wederom met het programma *Kaltura* het scherm en het geluid opnam.

Protocol participant 2

Tijd	Actie	Verbalisaties
00.27	Klikt op <i>Akkoord</i> (cookies)	'Ik druk op akkoord'
00.30	Leest de informatie op het scherm	'Even kijken' 'Goedenavond welkom bij a.s.r.'
00.34	Participant scrollt naar beneden	'Wat een vreemde site' 'Oké, wat moest ik ook alweer hebben' 'Fondsen en koersen' 'Stel je vraag'
00.42	Participant typt in de zoekbalk	'Nee zo schrijf je dat niet'
1.01	Participant leest informatie op het scherm	'Extra pensioen opbouwen' 'Info over pensioenopbouw' 'Bijna met pensioen' 'Die wellicht'
1.04	Participant klikt op <i>Ik wil informatie over mijn pensioenopbouw</i>	
1.07	Participant leest de informatie op het scherm	'Even kijken' 'Zelfstandig of via werkgever' 'Ja werkgever'
1.09	Participant klikt op <i>Via werkgever</i>	
1.10	Participant leest de informatie op het scherm	'Ho, nee ik wil niet meteen contact opnemen met deze toko' 'Even kijken hoor' 'Extra pensioen...'
1.21	Participant klikt op <i>Onze pensioenregelingen</i>	'Nou deze dan maar'
1.27	Participant scrollt door de pagina	'Even kijken' 'Via je werkgever bouw je pensioen op' 'Pensioenregelingen' 'Hoog laag pensioen ging het om toch' 'Ontslag'
2.11	<i>Onderzoeker herinnert de participant aan het hardop-werken</i>	'Oh ja, excuses' 'Trouwen en samenwonen'
2.47	Participant keert terug naar de beginpagina	'Nou hier staat het volgens mij niet' 'Terug naar de vorige'

2.50	Participant typt in de zoekbalk	'Hoog laag pensioen' 'Oh'
3.06	Participant leest de informatie op het scherm	'Ja, kijk'
3.09	Participant klikt op <i>Lees meer over hoog-laagpensioen</i>	'Lees meer'
3.14	Participant bekijkt de tekst op het scherm	'Eerste jaren na je pensioen meer te besteden hebben' 'Hoog laag pensioen' 'Hoe werkt het' 'Periode 5 tot 10 jaar' 'Je bepaalt samen met ons de hoogte van de uitkering voor deze periode en erna' 'Staat vast, wijzigen niet meer zolang je leeft' 'Oké'
3.41	Participant scrollt naar beneden	'Dit is het toch' 'Oh jij mag niks zeggen zeker' 'Ja dit is het wel' 'Kies je de eerste jaren voor een maandelijkse uitkering van 1000 euro, dan mag je maandelijkse uitkering in de maanden erna nooit minder zijn dan 750 euro' 'Oh, ja oké'
4.29	Participant scrollt naar beneden	'Geen idee wat die vragen ook alweer waren' 'Heb ik die hier nog ergens open staan'
<i>Onderzoeker leest vraag 1 voor</i>		
5.04	Participant scrollt terug naar boven	'Nou' 'Dat je eerst meer pensioen krijgt en daarna dan minder'
<i>Onderzoeker leest vraag 2 voor</i>		
5.20	Participant bekijkt de informatie op het scherm	'Ja, het zou handig zijn.... 'Uhm' '...het pensioen meestal lager is dan je salaris' 'Dan is het fijn dat je eerst 1000 euro krijgt' 'Voor de gewenning na je pensioen'

<i>Onderzoeker leest vraag 3 voor</i>		
6.28	Participant scrollt naar beneden	'Ja uhm' 'Even kijken' 'Volgens mij gaat dat automatisch'
6.44	Participant leest de informatie onderaan het scherm	'Na drie maanden krijg je een brief' 'Ja, dus daar hoeft u zelf niet veel voor te doen'
6.49	Participant scrollt naar boven	'Dat gaat gewoon automatisch' 'Toch?' 'Ja, dus ja'

Overzicht retrospectief interview

Vraag	Antwoord participant
Kunt u uitleggen waarom u veelal stil was?	'Omdat ik de tekst door zat te lezen. Ik ben niet gewend om hardop te lezen.'
Waarom maakte u de keuze om meteen te gaan typen in de zoekbalk?	'Omdat dat mijn uiteindelijke reden was: om informatie op de website te bekijken voor het hoog laag pensioen. Er staat ook andere informatie op, maar dat is niet interessant om te bekijken. Ik ga niet de hele site doorspitten, maar dus gelijk zoeken.'
Waar ontbrak het u aan tijdens het maken van de opdracht?	'Het was een duidelijke opdracht, dus het ontbrak me nergens aan eigenlijk.'
Wat vindt u van de website?	'Ik vond de beginpagina een beetje lastig, omdat je eigenlijk niet zag dat het van a.s.r. was. Voorderest is het vrij vlak. Je gaat eigenlijk twifelen of je op de website van a.s.r. zit, omdat het logo ook niet grafisch is. Bij andere websites zie je de huisstijl waar je bekend mee bent. Dit is een hele andere opbouw en dus wel wennen. Het lijkt een beetje op een website van vroeger, zo met alleen maar tekst en geen plaatjes. Het is vrij vlak. Het is vooral wennen.'
Vond u deze opdracht moeilijk of makkelijk? En waarom?	'Ik vond het eigenlijk wel meevallen. De opdracht was duidelijk.'
Kon u de benodigde informatie gemakkelijk vinden?	'Ja, als je gebruik maakt van het beginscherm, dan wel. Het antwoord staat natuurlijk gelijk op de site. Het had sneller gekund, maar alles wat je

	nodig hebt staat erop.'
Was u van tevoren bekend met de hoog/laag-constructie?	'Nee.'
Wat vindt u van de manier waarop de informatie werd aangeboden?	'Die was duidelijk, met het voorbeeld. Zonder voorbeeld had het wat langer moeten inzinken.'
Zou u op basis van deze informatie een keuze kunnen maken omtrent de hoog/laag-constructie?	'Ja, ik zou een keuze kunnen maken. Alleen is het natuurlijk even naar de belasting kijken, maar qua pensioen kan ik daar wel een keuze over maken. Maar er stond een link bij naar de informatie over de belasting, dus dat was goed.'
Wat vond u van het hardop spreken tijdens de taak?	'Dat ben ik niet gewend. Kijk, als je werkt in een kantooromgeving, dan is het niet heel handig of normaal om te doen.'
Heeft u tips m.b.t. de vindbaarheid van informatie op de website van de aanbieder?	'Dit geldt dan voor de hele website, dat je echt goed moet kijken om te zien dat het van a.s.r. is. Als dit een site zou zijn waar ik dingen op ga bestellen, dan zou ik dat niet doen. Maar op deze website hoef je niet zoiets te doen, want dat pensioen gaat 3 maanden van tevoren pas spelen. Als het een site was waar je echt dingen gaat kopen dan vind ik hem vrij vlak, dan zou ik hier niet bestellen, omdat het niet echt lijkt.'
Andere op- of aanmerkingen?	'De effectiviteit van het beginscherm hangt ook af van de grootte van je scherm. Anders zie je het zoekbalkje niet. Normaal gezien plaatsen ze daarom zo'n zoekbalk altijd bovenaan het scherm, zodat je het niet kan missen.' 'Het is een vrij vlakke site, maar misschien is het bedoeld voor op telefoons of tablets. Deze site laadt sneller dan afbeeldingen. Die leiden ook af. De kleur is wel rustgevend. Maar als je zelf niet <i>to the point</i> bent, dan is het een beetje een doolhof.'

5. Analyses hardop-werkonderzoek

Analyse-concepten

Om de resultaten van de participanten te analyseren, hanteer ik verschillende concepten uit de literatuur. Deze zal ik hieronder uiteenzetten.

Cognities van Kitajima, Blackmon en Polson (2000)

Onderzoek van Kitajima et al. (2000) toont aan dat vier belangrijke cognities een rol spelen als mensen op een internetpagina naar informatie zoeken. Dit gaat om:

1. Schematische representatie van de pagina: websitegebruikers moeten een goed overzicht hebben van de pagina, zodat ze weten waar de (relevante) informatie zich bevindt.
2. Focus: op dit punt moet de gebruiker zich focussen op de onderdelen van de pagina die voor de taak mogelijk relevant zijn. De gebruiker moet dus juiste associaties maken met het onderwerp waar de taak om gaat.
3. Begrijpen en vergelijken van opties: hierbij gaat het erom dat de gebruiker de verschillende opties op een pagina begrijpt, zodat hij/zij verschillende keuzemogelijkheden kan vergelijken op basis van relevantie voor de taak.
4. Selecteren: uiteindelijk moet de gebruiker uit de keuzemogelijkheden de meest adequate optie kiezen.

In hun onderzoek geven Kitajima et al. (2000) een voorbeeld van hoe deze cognities een rol kunnen spelen bij het opstellen van een ideaal klikpad op een website om bij de relevante informatie te komen. Naar voorbeeld van dit onderzoek kan er voor taak uit de hardop-werkmethode ook een ideaal klikpad worden opgesteld voor de website van a.s.r. Op deze manier kan het ideale klikpad vergeleken worden met de klikacties van de participanten, om zo mogelijke problemen vast te stellen.

Het ideale klikpad op de website van a.s.r. voor het beantwoorden van de vragen over de hoog/laag-constructie is als volgt:

1. De participant moet als eerste stap een schematische weergave maken van de beginpagina van a.s.r., zoals hieronder weergegeven. Vervolgens moet de participant zich focussen op de grijze iconen en zien dat er daaronder een zoekbalk staat. Daarna moet de participant begrijpen dat de zoekbalk waarschijnlijk de snelste optie is, in vergelijking met één van de grijze iconen. Tot slot moet de participant de zoekbalk als eerste stap in het proces selecteren en gebruiken. Om de zoekbalk te gebruiken moet de participant begrijpen wat het onderwerp van de taak is, om de juiste zoektermen in te vullen. De juiste zoektermen zijn 'hoog laag pensioen' of 'laag hoog pensioen'.



2. Vervolgens moet de participant opnieuw een schematische weergave van de webpagina maken, omdat er nieuwe informatie bij is gekomen. Om de eerste vraag te beantwoorden (wat houdt de constructie in) moet de participant zich focussen op het stukje tekst dat a.s.r. geeft en begrijpen dat dit relevant is voor de taak. Dit stukje vormt namelijk het antwoord op de eerste vraag.



3. Vervolgens moet de participant de focus verschuiven naar de link die wordt gegeven (zie gele markering) om meer informatie te zien over het hoog/laag-pensioen. De participant moet begrijpen dat deze optie relevant is voor de taak en daarom de link selecteren als volgende stap.
4. Op de nieuwe pagina (zie hieronder) moet de participant eerst een schematisch overzicht maken met wat er allemaal op de pagina te vinden is. De tweede vraag uit de taak (waarom is het voor mij zinvol om van de regeling gebruik te maken) is wat gecompliceerder, omdat het antwoord op deze vraag niet letterlijk op de pagina wordt gegeven. De participant moet dus de gegeven informatie op de pagina begrijpen en vergelijken met elkaar qua relevantie voor vraag twee. Tot slot moet de participant de juiste informatie selecteren en op basis hiervan afleiden of beredeneren wat een mogelijk antwoord op de tweede vraag kan zijn.

Eerste jaren een hoger pensioen

Wil je de eerste jaren na je pensioen wat meer te besteden hebben? Bijvoorbeeld omdat je leuke dingen wilt doen waar je voorheen nooit aan toekwam? Dan kun je ervoor kiezen om de eerste periode een hoger pensioen en daarna een lager pensioen uit te laten betalen. Dit noemen we een hoog-laagpensioen.

Hoe werkt het?

- Je kiest de periode waarvoor je een hogere pensioenuitkering wilt, bijvoorbeeld 5 of 10 jaar.
- Je bepaalt samen met ons de hoogte van je uitkering voor deze periode en de periode erna.
- Voor beide periodes staan de uitkeringen vast. Ze wijzigen niet meer

5. Om de laatste vraag te beantwoorden moet de participant de focus verschuiven van informatie over de persoonlijke situatie (vraag 2) naar informatie op de pagina die mogelijk gelinkt is aan de derde vraag (hoe maak je gebruik van de regeling). Deze informatie is te vinden in onderstaande alinea. Als de participant deze alinea heeft gevonden, moet hij/zij de informatie begrijpen en de meest relevante zinnen selecteren. Op basis daarvan kan hij/zij het antwoord op de derde vraag geven.

Hoe sluit je een hoog-laagpensioen af?

Dat hangt er vanaf of je een middel- of eindloonregeling of beschikbare premieregeling hebt:

- Heb je een middel- of eindloonregeling? Dan geef je je keuze uiterlijk 1 maand voor je pensioendatum aan ons door. Dit doe je via het keuzeformulier dat je drie maanden voor je pensioendatum van ons ontvangt.
- Heb je een beschikbare premieregeling? Dan moet je bij het aankopen van je pensioen direct een hoog-laagpensioen aankopen. Houd hier rekening mee als je bij ons of bij een andere pensioenverzekeraar een offerte aanvraagt. Je keuze voor een hoog-laagpensioen kun je vaak in de offerte aangeven.

Ernst van problemen

De problemen die mogelijk ontstaan na een vergelijking van het ideale klikpad met het daadwerkelijke klikpad van de participanten, kunnen gecategoriseerd worden op basis van ernst. Dit werd bijvoorbeeld gedaan in onderzoek van Elling, Lentz en de Jong (2012a) naar de mogelijkheden van gebruikers om websites te beoordelen. Zij noemen drie niveaus van de ernst van problemen waar websitegebruikers tegenaan kunnen lopen. Het eerste niveau noemen ze *cosmetic* en leidt voornamelijk tot onnodige omleidingen van handelingen bij de gebruiker. Het tweede niveau, *critical*, leidt tot ergernissen en verstoringen van prestaties van

de gebruikers. Het derde niveau is *catastrophic* en kan ervoor zorgen dat gebruikers de taak die ze hebben gekregen opgeven (Elling et al., 2012a). Zelf is hieraan *catastrophic 2* toegevoegd, wat inhoudt dat er problemen ontstaan die ervoor zorgen dat de participant een onjuist antwoord op de gestelde vraag geeft. Deze vier categorieën van ernst zal ik gebruiken om de problemen van de participanten te analyseren.

Verbalisatiecategorieën

Tot slot deel ik in de verbalisaties van de participanten in volgens de categorieën die Elling et al. (2012b) identificeren in hun onderzoek naar verbalisaties in hardop-werkmethodes. Zij beschrijven de volgende verbalisatiecategorieën:

- Lezen: dit zijn verbalisaties waarbij de participant delen van de tekst, woorden of links direct vanaf het scherm opleest.
- Procedure: dit zijn verbalisaties die vorige, huidige of toekomstige acties beschrijven, zoals 'ik klik nu op deze link'.
- Observaties: dit zijn verbalisaties die een oordeel over de website of over de acties van de participant beschrijven, bijvoorbeeld: 'deze pagina is niet logisch'.
- Uitleg: dit zijn verbalisaties waarmee de participant zijn/haar acties uitlegt of motiveert.
- Taak-gerelateerd: dit zijn verbalisaties die gericht zijn op de taak waar de participant mee bezig is, bijvoorbeeld: 'Even kijken of hier informatie voor vraag 1 staat'.
- Fillers: dit zijn verbalisaties wanneer de deelnemers niet leken te weten wat ze moesten zeggen, maar wel hardop willen blijven werken. Een voorbeeld hiervan is 'oké' of 'even kijken'.
- Overig: verbalisaties die niet lijken te passen in één van de bovenstaande categorieën.

Analyse participant 1

Rationele taakanalyse

Participant 1 wijkt erg af van het ideale klikpad. Dit gebeurt al in stap 1. Hierin moet de participant zich namelijk focussen op de grijze blokken en voornamelijk op de zoekbalk die daaronder staat. Hier gaat het mis bij participant 1. Ze focust wel op de grijze blokken, wat duidelijk wordt door verbalisaties waarin ze de letterlijke titels van de blokken opleest. Echter, ze ziet de zoekbalk niet, waardoor ze uiteindelijk op één van de grijze vakken klikt: 'Product afsluiten dan maar'. Doordat participant 1 in stap 1 al van het klikpad afwijkt, komen de stappen die ze daarna zet ook niet overeen met het ideale klikpad.

Toch keert ze na vijf minuten opnieuw terug naar de beginpagina, wat duidelijk wordt door: 'Oké ik ben weer terug op deze site'. De mogelijkheid is er nu weer om op het ideale klikpad te komen. Echter, de participant focust opnieuw op de grijze blokken en ziet het blok met *Producten* opnieuw als meest adequate optie: 'Ik zal wel weer naar producten moeten dan zeker'. Zo wijkt participant 1 weer af van het ideale klikpad.

Het is pas na een aanwijzing van de onderzoeker dat ze opnieuw terugkeert naar het beginscherm en bij het maken van een schematische weergave van de pagina de zoekbalk

ontdekt: ‘Oh hier! Het staat echt zo wezenloos ver buiten beeld’. Ze volgt het ideale klikpad door de zoekbalk te selecteren als meest adequate optie, maar wijkt vervolgens af door een zoekterm te hanteren, die niet leidt tot stap 2 van het ideale klikpad. Dit zorgt ervoor dat de participant opnieuw afwijkt van het ideale klikpad. De participant heeft een tweede hint nodig over de zoekterm, waarna ze geheel volgens het ideale klikpad antwoord kan geven op de eerste vraag. Ook stap 3 van het klikpad volgt de participant zonder problemen: ‘Oh wacht even, er staat onder ‘lees meer over hoog laag pensioen’.

Bij stap 4 ontstaan moeilijkheden. In principe volgt de participant de stappen in de zin dat ze een schematische weergave maakt van de informatie, wat te zien is aan de vele verbalisaties in de categorie lezen, maar ze heeft moeite met het afleiden van de persoonlijke relevantie van de informatie: ‘Ik kan dus niet vinden waarom ik geschikt zou zijn voor zo’n pensioen’. Ze is dan ook niet in staat om de tweede vraag te beantwoorden. Het antwoord op de derde vraag weet de participant te beantwoorden door het ideale klikpad te volgen.

Ernst van problemen

Het grootste probleem van participant 1 bij het uitvoeren van de taak is de navigatie en opbouw van de a.s.r.-website. Doordat ze het beginscherm met de zoekbalk niet ziet, ontstaan er problemen op verschillende niveaus van ernst, zie tabel 9 voor een overzicht. De meeste problemen zijn cosmetische problemen, waarbij de participant afwijkt van het ideale klikpad. Meerdere keren klikt de participant op concepten die niet direct gerelateerd zijn aan de hoog/laag-constructie, bijvoorbeeld: ‘Ik ga eerst even mijn pensioen berekenen’. Dit maakt dat de participant steeds verder verwijderd raakt van de informatiepagina waar het om draait. Dit resulteert dan ook in kritische en catastrofale problemen, waarbij de participant aangeeft met de taak te willen stoppen: ‘Normaal zou ik nu op het kruisje klikken en ben ik dus gewoon klaar, want ik kom dus niks tegen en ik voel me gefrustreerd’. Tot slot doet zich ook een catastrofaal 2 probleem voor in de zin dat de participant op vraag twee geen antwoord kan geven.

Tabel 9: Overzicht van de ernst en hoeveelheid problemen participant 1

Ernst van probleem	Hoeveelheid participant 1
Cosmetisch	11
Kritisch	1
Catastrofaal 1	2
Catastrofaal 2	1

Verbalisaties

In tabel 10 staan de verbalisaties van participant 1 ingedeeld in de categorieën van Elling et al. (2012b). Wat opvalt aan de verbalisatiecategorieën van participant 1 is dat het grootste deel van de verbalisaties in de categorie lezen vallen. Dit lijkt de manier van participant 1 te

zijn om hardop te blijven werken, terwijl zij daarnaast de informatie op de website in zich op kan nemen. Bovendien gebruikt participant 1 weinig fillers. Dit is terug te zien in het feit dat participant 1 amper stiltes liet vallen. Door het vele voorlezen was het wellicht niet nodig om met fillers stiltes op te vullen. Tot slot geeft participant 1 weinig uitleg bij haar acties, zoals te zien aan het lage aantal uitlegverbalisaties. Er zijn dan ook meer procedure-verbalisaties dan uitlegverbalisaties.

Tabel 10: Overzicht van de verbalisaties van participant 1, ingedeeld in de categorieën van Elling et al. (2012)

Verbalisatiecategorie	Verbalisaties participant 1
Lezen	<p>'Goedemiddag, welkom bij a.s.r. Geef hieronder aan wat je zoekt... of bekijk de informatie over het Corona-virus'</p> <p>'Product afsluiten, schademeldingen, gegevens wijzigen, fondsen en koersen, contact opnemen'</p> <p>'A.s.r. zegt: je kunt onze verzekeringen gemakkelijk afsluiten via een verzekeringsadviseur. Bekijk het productoverzicht, bereken je premie'</p> <p>'Verzekering afsluiten via adviseur'</p> <p>'Voor jezelf... particulier, op zoek naar de koers van een beleggingsfonds'</p> <p>'Verzekeringen, voordeelpakket, sparen en beleggen, hypotheek, pensioen'</p> <p>'Pensioen'</p> <p>'Ben je werkgever'</p> <p>'Vaste pensioen van a.s.r., variabel pensioen van a.s.r., pensioenregelingen bij a.s.r.'</p> <p>'Ga je met pensioen, dan moet je je opgebouwde pensioenkapitaal gebruiken om een levenslang pensioen aan te kopen'</p> <p>'De hoogte van het pensioenkapitaal, ingangsdatum en je geboortedatum'</p> <p>'Is het vaste pensioen iets voor jou'</p> <p>'Je hebt een pensioenkapitaal, waar je een pensioen mee wilt aankopen. Bereken in een paar stappen hoeveel pensioen je kan krijgen en stel het pensioen samen dat het beste bij je past'</p> <p>'Waar heb je pensioen opgebouwd'</p> <p>'Vul hier je pensioenkapitaal in dat je in een pensioenregeling hebt opgebouwd. Pensioenkapitalen van verschillende regelingen kun je bij elkaar optellen. Wat is de hoogte van je pensioenkapitaal?'</p> <p>'Wat houdt de regeling in'</p> <p>'Stel je vraag, producten'</p> <p>'Geef hieronder aan wat je zoekt, dan helpen we je graag verder'</p> <p>'Toegankelijkheid'</p> <p>'Voor jezelf, sparen en beleggen, verzekeringen'</p> <p>'Regeling, pensioenregeling'</p> <p>'Stel je vraag'</p> <p>'Bekijk het productoverzicht'</p> <p>'Het vaste pensioen, het variabele pensioen, pensioenregelingen'</p> <p>'Bouw je pensioen op in een uitkeringsovereenkomst, kapitaalovereenkomst'</p> <p>'Geef hieronder aan wat je zoekt'</p> <p>'Je pensioenregeling wordt via je werkgever geregeld'</p>

	<p>'Lees meer over pensioenregelingen bij a.s.r.'</p> <p>'Wil je de eerste jaren na je pensioen wat meer te besteden hebben? Bijvoorbeeld als je leuke dingen wilt doen'</p> <p>'Hoe werkt het... welke voorwaarden zijn er'</p>
Procedure	<p>'Dus ik ga nu gewoon zeggen wat ik zie?'</p> <p>'Even scrollen.. een stukje, zodat ik alles in beeld heb'</p> <p>'Hmm, product afsluiten dan maar'</p> <p>'Dan kijk ik naar het productoverzicht'</p> <p>'Begin ik maar bij pensioen'</p> <p>'Nou ja, dan begin ik maar bij het eerste, het vaste pensioen'</p> <p>'Ik ga eerst even mijn pensioen berekenen'</p> <p>'Nou dan ben ik hier ook klaar'</p> <p>'Ik zal dan wel weer naar producten moeten zeker'</p> <p>'Kan ik zoeken dan'</p> <p>'Contact opnemen dan'</p> <p>'Geef hieronder aan wat je zoekt'</p> <p>'Werkt dit ook, control f'</p> <p>'Menu dan'</p> <p>'Dan ga ik maar terug naar producten'</p> <p>'Laat ik eens bij aanvullend pensioen kijken dan'</p> <p>'Nou, even terug'</p> <p>'Hoppa, nog een keer'</p> <p>'Nou ik ga nu maar even helemaal scrollen'</p> <p>'Normaal zou ik nu op het kruisje klikken'</p> <p>'Dan zoek ik even op geschikt voor mij'</p> <p>'Dan ga ik maar waar kijken bij de uitleg'</p> <p>'Ik neem wel contact op'</p> <p>'Dus ik ga bellen'</p>
Observaties	<p>'De producten komen in beeld'</p> <p>'Oh, aanvullend pensioen is er ook'</p> <p>'Maar dit is voor de zakelijke...'</p> <p>'Dan denk ik, oh dat is wel veel'</p> <p>'Dat dus blijkbaar niet'</p> <p>'Oh er staat een ietje bij'</p> <p>'Dus waarschijnlijk bedoelen ze dat wat ik al heb opgebouwd.. allemaal'</p> <p>'Oké, ik ben weer terug op deze site van a.s.r. en ik heb een heel gek scherm nu'</p> <p>'Bij stel je vraag zit ik nu'</p> <p>'Ja maar dit wil ik niet'</p> <p>'Wat is dit nu weer'</p> <p>'Ik wil nog helemaal geen direct contact hebben met a.s.r.'</p> <p>'Dus niks'</p> <p>'Ja, maar waar dan'</p> <p>'Nou kan dan blijkbaar ook niet gewoon een vraag stellen als ik iets zoek'</p> <p>'Misschien dat het wel kan, maar ik zie het niet'</p> <p>'Oh dat is niet meer af te sluiten'</p>

	<p>'Dit is het ook niet'</p> <p>'Aanvullend pensioen was ik net al'</p> <p>'Oh hier! Het staat echt zo wezenloos ver buiten beeld'</p> <p>'Daar was ik net ook al'</p> <p>'Hèhè, dit lijkt eindelijk te gaan lukken'</p> <p>'Oh wacht even, er staat onder lees meer over hoog laag pensioen'</p> <p>'Dat was mijn vraag toch niet'</p> <p>'Nu krijg ik hetzelfde antwoord, daar heb ik dus niks aan'</p> <p>'Het telefoonnummer staat er, dus dat zou op zich goed moeten zijn'</p>
Uitleggen	<p>'Want ik weet niet wat dus voor mij geschikt is'</p> <p>'Ik wil gewoon een vraag stellen om informatie te vinden'</p> <p>'Ik word er ook geïrriteerd van, want ik kom niet waar ik wezen wil'</p> <p>'Als verzekeringen regelingen zijn, dan zou ik daar moeten wezen'</p> <p>'Die zal het dan moeten zijn'</p> <p>'Want blijkbaar staat er nog heel veel buiten beeld'</p> <p>'Want ik kom dus niks tegen en ik voel me gefrustreerd'</p> <p>'Anders zoek ik me de blubber'</p>
Taak-gerelateerd	<p>'Wat is het verschil dan?'</p> <p>'Of dit wat voor mij is'</p> <p>'De regeling ja, de laag/hoog-constructie'</p> <p>'Oh, dat is ook echt iets'</p> <p>'Wat zoek ik.. product afsluiten'</p> <p>'Ik zoek informatie over hoog/laag nog wat'</p> <p>'Waar staat het ook alweer'</p> <p>'Hoog/laag-constructie'</p> <p>'Maar we hadden het over... wat houdt de regeling in'</p> <p>'De hoog/laag-constructie'</p> <p>'Dat hele stuk van hoog/laag-regeling... dat zal wel aan mij liggen'</p> <p>'Nee wat zei je nou, hoog/laag-constructie'</p> <p>'Nu snap ik wat er bedoeld wordt. Eerst een hoger pensioen uitbetalen, daarna wat lager, want dan kan je toch niks meer als je al zo oud bent'</p> <p>'Dat is dus vraag 1, wel een hele bevalling'</p> <p>'Waarom zou het voor mij in mijn situatie zinvol zijn'</p> <p>'Dat moet ik dus ook gaan terugvinden op hun site'</p> <p>'Oh ik heb nog geen antwoord of het in mijn geval zinvol zou zijn'</p> <p>'Ik kan dus niet vinden waarom ik geschikt zou zijn voor zo'n pensioen'</p>
Fillers	<p>'Even kijken'</p> <p>'Oké'</p> <p>'Oh'</p> <p>'Oh ja'</p> <p>'Hmm'</p>
Overig	<p>'Nu haak ik eigenlijk al af'</p> <p>'Maar ik heb nu al geen zin meer'</p> <p>'Ik heb geen idee hoeveel dat is'</p>

	<p>'Nou eerlijk gezegd, ik ben er dus nu al klaar mee'</p> <p>'Ik krijg er gewoon hoofdpijn van'</p>
--	--

Analyse participant 2

Rationele taakanalyse

Participant 2 volgt nagenoeg het ideale klikpad zoals beschreven in de rationele taakanalyse. Zijn schematische weergave van de pagina bevat naast de grijze blokken ook de zoekbalk onderaan het scherm, waardoor hij deze snel selecteert als de meeste relevante stap voor het beantwoorden van de vragen. Echter, net als bij participant 1 is hij niet meteen in staat de juiste zoekterm in te vullen. Dit zorgt ervoor dat de participant kort afwijkt van het ideale klikpad.

De participant begrijpt echter snel dat de informatie die hij ziet niet relevant is en gaat daarom terug naar het beginscherm: 'Nou hier staat het volgens mij niet, terug naar de vorige'. Zo komt hij opnieuw terecht bij stap 1 van het ideale klikpad. Dit keer weet hij wel de juiste zoekterm in te vullen.

Stap 2 van het klikpad wordt gevolgd door de participant, maar hij beantwoordt echter nog niet de eerste vraag op basis van de informatie. Hij volgt meteen stap 3 uit het ideale klikpad. De rest van het onderzoek volbrengt de participant volledig in lijn met de stappen uit het ideale klikpad.

Ernst van problemen

Zoals te zien in tabel 11 loopt participant 2 amper tegen problemen aan. De participant uit geen ergernissen en heeft geen problemen die leiden tot het opgeven van de taak. Bovendien weet hij op alle drie de vragen een juist antwoord te geven. De participant wijkt alleen een aantal keer af van het ideale klikpad, omdat hij niet geheel onterecht met de zoekterm 'pensioen' begint en dit nog niet specificeert naar de hoog/laag-constructie. De participant komt echter snel weer op het juiste pad, wat duidelijk wordt door de verbalisatie 'Nou hier staat het volgens mij niet, terug naar de vorige'. Vervolgens maakt de participant de zoekopdracht specifieker en komt zo bij de nodige informatie.

Tabel 11: Overzicht van de ernst en hoeveelheid problemen participant 2

Ernst van probleem	Hoeveelheid participant 2
Cosmetisch	3
Kritisch	0
Catastrofaal 1	0
Catastrofaal 2	0

Verbalisaties

Tabel 12 weergeeft de verbalisaties van participant 2. Het merendeel van de verbalisaties van participant 2 zijn uit de categorie lezen of taak-gerelateerd. De verbalisaties uit de laatstgenoemde categorie laten zien dat de participant gefocust was op de taak en de vragen die hij moest beantwoorden. Opvallend is dat er geen verbalisaties in de categorie uitleggen zijn. De participant beschrijft wel de stappen die hij gaat nemen, maar legt de achterliggende redenering hierbij niet uit. Bij deze participant vielen er ook regelmatig stiltes, tot op het punt dat de onderzoeker de participant moest herinneren om hardop te werken. Zelf gaf hij in het interview hiervoor de volgende verklaring: 'Omdat ik de tekst door zat te lezen. Ik ben niet gewend om hardop te lezen.' Dus ondanks dat het aandeel verbalisaties in de categorie lezen het meeste voorkomt over het geheel van verbalisaties, vond de participant het lastig tegelijkertijd te lezen en hardop te blijven werken. Hij maakte dan ook gebruik van fillers als 'Even kijken hoor' of 'Uhm'.

Tabel 12: Overzicht van de verbalisaties van participant 2, ingedeeld in de categorieën van Elling et al. (2012)

Verbalisatiecategorie	Verbalisatie
Lezen	'Goedenavond, welkom bij a.s.r.' 'Fondsen en koersen' 'Stel je vraag' 'Extra pensioen opbouwen' 'Info over pensioenopbouw' 'Bijna met pensioen' 'Zelfstandig of via werkgever' 'Extra pensioen' 'Via je werkgever bouw je pensioen op' 'Pensioenregelingen' 'Ontslag, trouwen en samenwonen' 'Hoog laag pensioen' 'Lees meer' 'Eerste jaren na je pensioen meer te besteden hebben' 'Hoog laag pensioen; hoe werkt het' 'Periode 5 tot 10 jaar' 'Je bepaalt samen met ons de hoogte van de uitkering voor deze periode en erna. Staat vast, wijzigen niet meer zolang je leeft' 'Kies je de eerste jaren voor een maandelijkse uitkering van 1000 euro, dan mag je maandelijkse uitkering in de maanden erna nooit minder zijn dan 750 euro'
Procedure	'Ik druk op akkoord' 'Die wellicht' 'Ja, werkgever' 'Nou deze dan maar' 'Terug naar de vorige'
Observaties	'Wat een vreemde site'



	<p>'Nee, zo schrijf je dat niet'</p> <p>'Ho, nee ik wil niet meteen contact opnemen met deze toko'</p> <p>'Nou, hier staat het volgens mij niet'</p> <p>'Ja, kijk'</p>
Uitleggen	–
Taak-gerelateerd	<p>'Oké, wat moest ik ook alweer hebben'</p> <p>'Hoog laag pensioen ging het om toch'</p> <p>'Dit is het toch'</p> <p>'Oh jij mag niks zeggen zeker'</p> <p>'Ja dit is het wel'</p> <p>'Geen idee wat die vragen ook alweer waren'</p> <p>'Heb ik die hier nog ergens open staan'</p> <p>'Dat je eerst meer pensioen krijgt en daarna dan minder'</p> <p>'Ja, het zou handig zijn.. Het pensioen is meestal lager dan je salaris. Dan is het fijn dat je eerst 1000 euro krijgt, voor de gewenning na je pensioen'</p> <p>'Volgens mij gaat dat automatisch'</p> <p>'Na drie maanden krijg je een brief'</p> <p>'Dus daar hoef je zelf niet veel voor te doen'</p>
Fillers	<p>'Even kijken'</p> <p>'Even kijken hoor'</p> <p>'Uhm'</p> <p>'Oh'</p> <p>'Oké''</p> <p>'Oh ja oké'</p> <p>'Toch'</p> <p>'Ja, dus ja'</p>
Overig	'Ohja, excuses'

6. Codeboek corpusonderzoek

Variabele	Definitie	Codering
Identificatie pensioenaanbieder	<p>Geef aan van welke aanbieder je informatie bekijkt en over welk stukje informatie dit gaat.</p> <p>Als bijvoorbeeld ABP meerdere stukjes tekst/video heeft over de constructie, dan codeer je het eerste stukje informatie als 1_1, wat staat voor ABP en het eerste stukje informatie, vervolgens 1_2 voor het tweede stukje informatie van ABP, enzovoort.</p>	<p>1_1 = ABP tekst 1 1_2 = ABP tekst 2 2_1 = PFZW tekst 1, enzovoort.</p>
Modaliteit informatie	Geef aan of de informatie die je bekijkt tekst is of dat het gaat om een video/animatie	<p>1 = tekst 2 = video/animatie</p>
Hoeveelheid alinea's	<p>Noteer de hoeveelheid alinea's die voorkomt in de tekst die je bekijkt.</p> <p>Een alinea bestaat uit meerdere zinnen die samen één afgebakend idee uitdragen. Alinea's worden vaak van elkaar onderscheiden door witregels of inspringingen.</p> <p>Let op: een video die wordt voorafgegaan door een titelkop en over een nieuw onderwerp gaat wordt ook gezien als een alinea. Zie het voorbeeld op de pagina van ABP.</p> <p>Voor video's geldt dat een nieuwe alinea kan worden herkend aan een duidelijke wisseling van shot, of een duidelijke overgang naar een nieuw onderwerp.</p>	Hoeveelheid alinea's

Hoeveelheid zinnen	Noteer de hoeveelheid zinnen van de informatie die je bekijkt. Een zin is een geheel aan woorden wat vaak begint met een hoofdletter en wordt afgesloten met een punt. Titels worden niet meegerekend, tussenkopjes en woordelijke verwijzingen naar andere pagina's wel (bijvoorbeeld: 'lees hier meer over').	Hoeveelheid zinnen
Hoeveelheid woorden	Noteer de hoeveelheid woorden van de informatie die je bekijkt. Dit is inclusief tussenkopjes en woordelijke verwijzingen naar andere pagina's.	Hoeveelheid woorden
Chunks	Bepaal of de informatie die je bekijkt is opgedeeld in alinea's (dit gaat dus om meerdere alinea's).	0 = nee 1 = ja
Onderscheiding chunks	Bepaal hoe de alinea's van elkaar worden onderscheiden:	
Witregels	Een witregel is een lege regel, waarin niet is geschreven of getypt.	0 = niet 1 = wel
Tussenkopje	Een kort groepje woorden die het onderwerp van een aankomende alinea aankondigt	0 = niet 1 = wel
Inspringingen	Hier is sprake van als een nieuwe zin niet op gelijke hoogte met de voorgaande zin begint, maar op een later punt in de regel. Een voorbeeld: Hieronder volgt een voorbeeld van een inspringing. Dit is belangrijk om te duiden. Bovendien.....	0 = niet 1 = wel

Anders	<p>Noteer hier een 1 als de alinea's op een andere manier dan hierboven aangegeven van elkaar worden onderscheiden.</p> <p>Voor een video kan dit bijvoorbeeld een shotwisseling zijn of een andere persoon die aan het woord komt.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Opbouw chunks	Bepaal hoe de alinea's zijn opgebouwd:	
Lopende tekst	Een alinea opgebouwd uit volledige zinnen.	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Bulleted list	<p>Zie hieronder een voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • 	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Layering	<p>Bepaal of er sprake is van layering in de informatie die je bekijkt.</p> <p>Layering is het gelaagd aanbieden van informatie aan de lezer.</p>	<p>0 = nee 1 = ja</p>
Layering opbouw	Bepaal op welke manier layering wordt gerealiseerd in de tekst:	
Hyperlinks	Hyperlinks zijn links naar andere pagina's of delen van de website	<p>0 = niet 1 = wel</p>

Klap-downmenu	<p>Een klap-downmenu ziet er zo uit:</p> 	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Q&A-format	<p>Een Q&A format is een indeling van de informatie op basis van vragen en antwoorden.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Layering tabbladen	<p>Tabbladen kunnen er zo uitzien:</p> 	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Layering overig	<p>Vul hier een 1 in als er sprake is van layering, maar dit gerealiseerd wordt op een andere manier dan hierboven besproken.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Layering eerste laag	<p>Bepaal welke informatie er als eerste wordt aangeboden. Dit gaat om de informatie die de lezer als eerste ziet zonder dat er ergens op geklikt hoeft te worden (bijv. op een link of een klap-down menu).</p>	
Inhoudelijk	<p>Inhoudelijke uitleg over wat de constructie inhoudt of wat het betekent.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Voorwaarden	<p>Uitleg over de voorwaarden, bijv. dat er aan de 100:75 verhouding moet worden voldaan.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Redenen	<p>Redenen die worden gegeven om te kiezen voor de constructie. Bijvoorbeeld: 'Dit is handig als uw partner nog werkt'.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>

Persoonlijk	Waar de lezer kan bekijken wat de constructie betekent voor zijn/haar persoonlijke situatie	0 = niet 1 = wel
Meer informatie	Manieren voor de lezer om in contact te komen met de organisatie	0 = niet 1 = wel
Aanvragen pensioen	Waar de lezer een pensioen met de hoog/laag-keuze kan aanvragen	0 = niet 1 = wel
Layering diepere laag	Bepaal welke informatie er in diepere lagen wordt aangeboden. Dit is de laag waar de lezer eerst ergens op moet klikken om informatie te zien	
Inhoudelijk	Inhoudelijke uitleg over wat de constructie inhoudt of wat het betekent.	0 = niet 1 = wel
Voorwaarden	Uitleg over de voorwaarden, bijv. dat er aan de 100:75 verhouding moet worden voldaan.	0 = niet 1 = wel
Redenen	Redenen die worden gegeven om te kiezen voor de constructie. Bijvoorbeeld: 'Dit is handig als uw partner nog werkt'.	0 = niet 1 = wel
Persoonlijk	Waar de lezer kan bekijken wat de constructie betekent voor zijn/haar persoonlijke situatie.	0 = niet 1 = wel
Meer informatie	Manieren voor de lezer om in contact te komen met de organisatie.	0 = niet 1 = wel
Aanvragen pensioen	Waar de lezer een pensioen met de hoog/laag-keuze kan aanvragen.	0 = niet 1 = wel

Visualisaties	<p>Geef aan of er gebruik gemaakt wordt van visualisaties in de informatie die je bekijkt.</p> <p>Een visualisatie is een visuele weergave van iets. Dit kan op verschillende manieren voorkomen, zoals een video, animatie, afbeelding, grafiek, tabel et cetera.</p>	<p>0 = nee 1 = ja</p>
Visualisatie soort	Geef aan wat voor visualisatie er gebruikt wordt.	<p>0 = niet van toepassing 1 = video 2 = foto 3 = grafiek 4 = tabel 5 = animatie 6 = icoon</p>
Visualisatie informatie	Bepaal welke informatie er gevisualiseerd wordt.	<p>0 = niet van toepassing 1 = hoogte van de uitkering 2 = doelgroep van de informatie (mensen die bijna met pensioen gaan) 3 = hoogte van de uitkering bij de constructie in vergelijking met 'normale' uitkering 4 = overig</p>
Framing	<p>Bepaal in welk frame de hoog/laag-constructie wordt neergezet.</p> <p>Framing is als sommige aspecten van iets worden belicht, terwijl anderen naar de achtergrond verdwijnen.</p> <p>- Neutraal frame is als de constructie niet als winst of als verlies wordt gepresenteerd. - Verliesframe is bijvoorbeeld: 'Als u hiervoor kiest wordt uw pensioen uiteindelijk lager'. - Winstframe is bijvoorbeeld: 'U kunt de eerste paar jaar extra geld ontvangen om te reizen'.</p>	<p>0 = neutraal 1 = termen van verlies 2 = termen van winst 3 = anders</p>

Framing manier	<p>Indien er sprake is van een positief of negatief frame, bepaal op welke manier dit frame wordt gerealiseerd.</p> <p>Voorbeelden: - Woorden: 'Mensen vinden de constructie heel mooi' / 'Het is een mooie optie'. - Voorbeelden: 'Eerst meer, dan minder pensioen is bijvoorbeeld handig als u de eerste jaren van uw pensionering uw hypotheek wilt aflossen'. - Metaforen: 'Wilt u na uw pensioen liever wat ruimer leven'.</p>	<p>0 = niet van toepassing (bijv. bij een neutraal frame) 1 = met woorden 2 = met voorbeelden 3 = met metaforen (figuurlijk taalgebruik, zoals 'ruimer leven') 4 = anders</p>
Voor- en/of nadelen	<p>Bepaal of er voor- en/of nadelen van de constructie worden beschreven.</p> <p>Let op: dit gaat specifiek om de voor- en nadelen van de hoog/laag-constructie, niet over de voor- en nadelen van bijvoorbeeld een variabel pensioen.</p>	<p>0 = nee 1 = ja</p>
Voordelen	<p>Bepaal of er een voordeel/voordelen worden genoemd in de tekst.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Nadelen	<p>Bepaal of er een nadeel/nadelen worden genoemd in de tekst.</p>	<p>0 = niet 1 = wel</p>
Voor- en nadelen beschrijving	<p>Bepaal of de voor- en/of nadelen impliciet of expliciet worden beschreven.</p> <p>Impliciet: 'Wil je de eerste jaren wat meer te besteden hebben?'. Expliciet: 'Het voordeel is dat u in uw jongere jaren over meer geld kunt beschikken'.</p>	<p>0 = niet van toepassing 1 = impliciet 2 = expliciet</p>

<p>Voor- en nadelen presentatie</p>	<p>Bepaal op welke manier de voor- en nadelen worden gepresenteerd.</p> <p>Indien er maar één voor- of nadeel wordt gegeven, is dit niet van toepassing.</p>	<p>0 = niet van toepassing 1 = side-by-side display 2 = gegroepeerd onder elkaar (bijv. eerst worden voordelen genoemd, daaronder nadelen) 3 = geen structuur, gewoon in de lopende tekst</p>
<p>Aparte pagina</p>	<p>Bepaal of de pensioenaanbieder een aparte webpagina heeft over de hoog/laag-constructie.</p> <p>Er is sprake van een aparte webpagina als de informatie geen onderdeel uitmaakt van een pagina gericht op een ander overkoepelend onderwerp.</p>	<p>0 = geen aparte pagina 1 = wel een aparte pagina</p>