

Keuze genoeg

Een onderzoek naar de invloed van
pensioeninformatie en financiële
geletterdheid op besluitvorming

Imke Sierksma

Keuze genoeg

Een onderzoek naar de invloed van pensioeninformatie en
financiële geletterdheid op besluitvorming

Imke (C.F.) Sierksma (6015689)

Begeleider: Jelle Strikwerda

23 juni 2021

Aantal woorden: 7674 (exclusief figuren en tabellen)

Universiteit Utrecht

MA Communicatie en Organisatie

TLMV16409 Onderzoeksseminar

Samenvatting

Pensioeninformatie is voor iedere Nederlander in een bepaald stadium van het leven relevant. Iedereen gaat immers uiteindelijk met pensioen. Toch is er nog veel onbekend over hoe we die pensioeninformatie zo optimaal mogelijk kunnen aanbieden. Het doel van het onderzoek is daar meer inzicht in te krijgen. Eén van de manieren om pensioeninformatie weer te geven is in de vorm van testimonials. Dit onderzoek probeert antwoord te geven op de vraag: *Hoe beïnvloeden testimonials de besluitvorming bij het maken van pensioenkeuzes?* Ook beantwoord ik deelvragen over de mogelijke relatie met financiële geletterdheid en over *bias* door testimonials.

Deze onderzoeksvraag en deelvragen worden beantwoord door een experiment uit te voeren waarin respondenten een verschillende soort (pensioen)informatie te zien krijgen. Er hebben 95 respondenten deelgenomen aan dit onderzoek. Zij kregen een tekst te zien over het wijzigen van de pensioendatum, ofwel in de vorm van (1) een feitelijke tekst of (2) een feitelijke tekst met een testimonial. Deze teksten zijn gebaseerd op websiteteksten van pensioenfondsen en -verzekeraars, die op dit moment vooral feitelijk van aard zijn. Waar deze teksten vooral de feiten presenteren, zijn testimonials verhalende voorbeelden van ervaringen van anderen relevant voor de beslissing (Bekker et al., 2013). Op basis van de pensioeninformatie beantwoordden respondenten vragen over de besluitvorming. Ook zijn hun financiële kennis en vaardigheden bevraagd en beantwoordden ze vragen over hun demografische gegevens.

Uit de resultaten blijkt dat testimonials ten opzichte van feitelijke informatie geen toegevoegde waarde hebben voor de besluitvorming van pensioendeelnemers. Dat geldt voor financieel laag-, gemiddeld- en hooggeletterden. Pensioendeelnemers beoordelen de besluitvorming gemiddeld als vrij negatief tot neutraal. Een mogelijke verklaring hiervoor is de relatief lage voorkennis van pensioendeelnemers over het onderwerp van dit onderzoek. De inhoud van testimonials blijkt de besluitvorming wel te beïnvloeden: pensioendeelnemers beoordelen de besluitvorming positiever wanneer ze testimonials zien waarin alle keuzemogelijkheden uitgelicht worden, dan wanneer ze één testimonial zien waarin één keuzemogelijkheid uitgelicht wordt. Dit onderzoek biedt handvatten om pensioencommunicatie te verbeteren, maar levert ook suggesties voor vervolgonderzoek op.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Theoretisch kader	5
Pensioenen en besluitvorming	5
Testimonials	6
Financiële geletterdheid	8
Methode	9
Onderzoeksmethode	9
Procedure	10
Materiaal	10
Variabelen	11
Dataverwerking en -analyse	13
Resultaten	13
Respondenten	13
Analyse	14
Correlatiematrix	14
Testimonials en feitelijke teksten	15
Bias door testimonials	15
Financiële geletterdheid	17
Discussie	17
Pensioencommunicatie en pensioendeelnemers	17
Bias door testimonials	18
Kanttekeningen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek	19
Conclusie	21
Literatuur	22

Bijlagen	26
Bijlage 1. Vragenlijst	26
Bijlage 2. Materiaal	31
B2.1 Conditie 1: Feitelijke tekst	31
B2.2 Conditie 2: Feitelijke tekst en testimonial (eerder met pensioen)	32
B2.3 Conditie 3: Feitelijke tekst en testimonial (later met pensioen)	33
Bijlage 3. Assumpties voor uitvoeren van toetsen	34
Bijlage 4. Assumpties en resultaten voor randomisatiecheck	35
B4.1 Randomisatiecheck drie condities	35
B4.2 Randomisatiecheck twee condities	36
B4.3 Randomisatiecheck testimonials en testimonials Hofstra (2021)	37
Bijlage 5. Gemiddeldes voor condities bij niet-significante toetsresultaten	38

Inleiding

“Ik zou mezelf meer moeten verdiepen. Helemaal nog niet mee bezig geweest. Slecht van mezelf.” - Vrouw, 45 jaar

“Ik kan nu nog niet beslissen omdat [...] het voor mij nog 9 jaar [duurt] voordat ik mijn gerechtelijke pensioendatum heb bereikt.” - Man, 58 jaar

“Ik [heb] geleerd dat ik me hier misschien eens in moet verdiepen.” - Vrouw, 51 jaar

Het zijn reacties die ik kreeg naar aanleiding van mijn vragenlijst over pensioenen. Ze geven weer welk sentiment breder lijkt te leven in Nederland: 71% van de actieve pensioendeelnemers staat niet open voor informatie over pensioenen (Visser, Oosterveld & Kloosterboer, 2012) en maar 20% van de Nederlanders maakt geregeld tijd vrij om zich te verdiepen in hun pensioensituatie (Wijzer in geldzaken, 2020). Toch zijn pensioenen een belangrijk onderdeel van het leven van veel Nederlanders. Uiteindelijk zullen we bijna allemaal te maken krijgen met ons pensioen - of dat nou op 65-, 67- of 70-jarige leeftijd is. Juist omdat we er allemaal mee te maken krijgen, is het belangrijk dat we ons inlezen over ons pensioen. Niet alleen wanneer we daadwerkelijk met pensioen gaan. Ook voorafgaand aan de pensioendatum maken we allerlei keuzes.

In de Tweede Kamer is men zich bewust van het belang van goede pensioencommunicatie. “Informatie aan pensioendeelnemers [...] is belangrijk” (Koolmees, 2020, p. 1). Het zou niet alleen zorgen voor “een gevoel van zekerheid, maar draagt ook bij aan het voorkomen van teleurstellingen”. Door pensioeninformatie kunnen “deelnemers zich een beeld [...] vormen over de ontwikkeling van hun pensioen”. (Koolmees, 2020, p. 1). In 2015 werd de Wet Pensioencommunicatie ingevoerd, bedoeld om pensioencommunicatie te verbeteren (Eerstekamer.nl, z.j.; Overheid.nl, z.j.). De wet moest “burgers beter in staat stellen om hun oude dag financieel te plannen” (Van Waveren, Kuin & Duysak, 2019).

In een ideale situatie zouden pensioendeelnemers zich (ruim op tijd) inlezen in informatie over de verplichtingen en keuzemogelijkheden van het pensioen. Toch gebeurt dat nog te weinig. Een grote groep Nederlanders verdiept zich onvoldoende of te laat in het pensioen (Wijzer in geldzaken, 2020). Dat komt o.a. doordat mensen (1) zich niet betrokken voelen bij pensioenen, (2) de urgentie van een (goed) pensioen niet inzien en (3) weinig vaardig zijn om met de informatie om te gaan (Visser et al., 2012). Ook heeft men het idee dat het veel tijd kost (Wijzer in geldzaken, 2020).

Hoewel we met pensioeninformatie niets kunnen veranderen aan het gevoel van urgentie en de betrokkenheid van pensioendeelnemers, kan er in het ontwerp van pensioeninformatie wel rekening gehouden worden met de vaardigheden van pensioendeelnemers. Pensioendeelnemers geven aan dat ze niet weten waar ze moeten beginnen en dat ze het moeilijk vinden om pensioeninformatie te begrijpen (Visser et al., 2012). Onze capaciteit en vaardigheden om informatie over pensioenen te vinden en te begrijpen, blijken te wensen over te laten (Hoeken et al., 2011; Van Gestel, 2014). Wanneer pensioendeelnemers de informatie beter begrijpen, staan ze mogelijk meer open voor pensioeninformatie en willen ze zich meer verdiepen in hun pensioen. Hierin kunnen financiële kennis en vaardigheden (geletterdheid) van pensioendeelnemers mogelijk een rol spelen. Maar dat is niet het enige: het is belangrijk dat mensen kennis hebben over pensioen(keuzes) omdat die kennis de kwaliteit van financiële beslissingen beïnvloedt (Alessie, Van Rooij & Lusardi, 2012).

In dit verslag onderzoek ik een mogelijke manier om pensioeninformatie te optimaliseren door het beter aan te laten sluiten op (de vaardigheden van) pensioendeelnemers. Dat doe ik door een kwantitatief onderzoek uit te voeren naar de invloed van testimonials op de besluitvorming van pensioendeelnemers. Testimonials zijn verhalende teksten waarin anderen eigen ervaringen delen die relevant zijn voor de beslissing (Bekker et al., 2013). Dit onderzoek draagt bij aan het wetenschappelijke debat over testimonials door er kennis aan toe te voegen. Uit eerder onderzoek wordt namelijk duidelijk dat deze vorm van informatie mogelijk bijdraagt aan het besluitvormingsproces, maar dit onderzoek vindt wisselende resultaten (Shaffer et al., 2021). In het bijzonder onderzoek ik de geschiktheid van testimonials voor mensen met een verschillende mate van financiële geletterdheid. Juist de capaciteit van pensioendeelnemers blijkt in het kader van pensioeninformatie een probleem te zijn (Hoeken et al., 2011). Mogelijk zijn testimonials een oplossing voor dat probleem. Dit onderzoek levert nieuwe kennis op over manieren waarop we pensioeninformatie in de praktijk beter kunnen laten aansluiten op pensioendeelnemers - zodat die informatie bijdraagt aan de besluitvorming. Ook probeer ik uitsluitsel te geven over een veel genoemde kritiek op testimonials: ze zouden de besluitvorming beïnvloeden (*bias*). Ik onderzoek of dit het geval is.

De globale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt: *Hoe beïnvloeden testimonials de besluitvorming bij het maken van pensioenkeuzes?* Daarnaast beantwoord ik twee deelvragen over dit thema:

- Hoe beïnvloedt de financiële geletterdheid van pensioendeelnemers de invloed van testimonials op de besluitvorming?
- Hoe beïnvloedt de inhoud van testimonials de keuze en besluitvorming door pensioendeelnemers?

Theoretisch kader

Dit hoofdstuk dient als theoretisch kader voor het onderzoek. Ik beschrijf de bestaande literatuur over pensioen(communicatie), besluitvorming, testimonials, bias en financiële geletterdheid. Hieruit deduceer ik specifieke onderzoeksvragen en hypothesen voor dit onderzoek.

Pensioenen en besluitvorming

Het Nederlandse pensioenstelsel bestaat uit drie pijlers. De Algemene Ouderdomswet (AOW) van de Rijksoverheid vormt de eerste pijler. De tweede pijler wordt gevormd door pensioen dat Nederlanders opbouwen bij hun werkgever - vaak het ouderdomspensioen genoemd. Werkgever en werknemer betalen dan samen pensioenpremie aan een pensioenfonds. Dit fonds belegt deze premies en betaalt er aanvullende uitkeringen mee uit vanaf de - met de pensioendeelnemer afgesproken - pensioenleeftijd. Ten slotte kunnen Nederlanders individuele aanvullende pensioenvoorzieningen regelen in de derde pijler, bijvoorbeeld door lijfrenten, koopsommen en levensverzekeringen (Rijksoverheid, z.j.).

In dit onderzoek staat de tweede pijler centraal. Waar de eerste pijler voor iedere Nederlander geregeld wordt en de derde pijler op eigen initiatief geregeld kan worden, zijn er keuzes in de tweede pijler die pensioendeelnemers zelf moeten maken. Hoewel dat dus voor velen relevant is, blijken Nederlanders (informatie over) pensioenen complex te vinden en begrijpen ze niet altijd hoe het pensioenstelsel werkt en welke keuzes ze moeten maken. Dat is niet gek, want mensen vinden het moeilijker om beslissingen te nemen wanneer er emotie in het spel is, er risico's zijn, er tijdsdruk op zit, de beslissing gevoelig is

voor persoonlijke voorkeuren en als er geen 'beste optie' is (Bekker et al., 1999; Wennberg, Fisher & Skinner, 2002; O'Connor, Légaré & Stacey, 2003; Stacey et al., 2017). In de besluitvorming rondom pensioenen zijn er voldoende voorbeelden van zulke complexe keuzes te noemen (Hoeken et al., 2011).

Om het maken van die keuzes beter te laten verlopen, is het nuttig om aandacht te besteden aan de informatievoorziening bij die besluitvorming. Juist in pensioendomein moeten consumenten ondersteund worden bij het maken van keuzes (Strikwerda, Holleman & Hoeken, 2021). Volgens Stalmeier et al. (2005) en Stalmeier en Roosmalen (2009) kunnen we de besluitvorming beter begrijpen - en dus evalueren - door te kijken naar drie constructen, waarvan er twee interessant zijn in de context van dit onderzoek: (1) tevredenheid-onzekerheid en (2) geïnformeerde keuze.

Ten eerste zou pensioeninformatie mensen moeten helpen om een beslissing te nemen waar ze tevreden mee zijn (O'Connor et al., 2017; Bekker et al., 2013). Daarnaast moet die informatie de onzekerheid rondom een beslissing verminderen. Doordat mensen met een complexe keuze geconfronteerd worden, ervaren ze namelijk *decisional conflict*. Dat is "een staat van onzekerheid over de keuzemogelijkheden en de (juiste) keuze die je moet maken" (O'Connor, 1995, p. 25). Mensen krijgen te maken met dit decisional conflict wanneer ze een keuze moeten maken waarbij de keuzemogelijkheden een risico vormen, er onzekerheid is over de uitkomsten van de verschillende mogelijkheden, het gaat om grote verliezen of winst, waarbij mensen bepaalde waarden moeten afwegen om te bepalen welke keuze ze gaan maken en waarbij men mogelijk spijt krijgt van de gemaakte keuze (O'Connor, 1995). Keuzes omtrent pensioenen voldoen aan een aantal van deze voorwaarden. Idealiter vermindert (pensioen)informatie het decisional conflict. Mensen zouden zich in dat geval minder onzeker moeten voelen over de keuze (O'Connor, 1995).

Daarnaast zouden we uiteindelijk een geïnformeerde keuze moeten kunnen maken over ons pensioen op basis van pensioeninformatie. Zo'n geïnformeerde keuze wordt gedefinieerd als "een keuze die goed gemaakt is en gebaseerd is op de persoonlijke evaluaties van juiste informatie over de voor- en nadelen van de keuzemogelijkheden en de gevolgen van die mogelijkheden, overeenstemmend met overtuigingen van die persoon en de afweging tussen evaluaties" (Bekker et al., 2013, p. 2). Het verstrekken van (pensioen)informatie draagt bij aan de besluitvorming doordat het het maken van zo'n geïnformeerde keuze faciliteert. Het gevoel van geïnformeerde keuze bevordert op haar beurt ook de tevredenheid, en daarmee de zekerheid van deelnemers (Metz et al., 2018).

Testimonials

Pensioeninformatie kan op verschillende manieren gepresenteerd worden. We kunnen belangrijke lessen hierover trekken uit het onderzoek naar gezondheidscommunicatie. Die communicatie is in vele opzichten vergelijkbaar met pensioeninformatie (Strikwerda et al., 2021). Een veel gemaakt onderscheid in het 'soort informatie' is dat tussen teksten met feitelijke informatie en teksten in de vorm van testimonials. Waar feitelijke teksten de feiten presenteren - bijvoorbeeld in de vorm van statistieken - zijn testimonials verhalende voorbeelden van ervaringen van anderen die relevant zijn voor de beslissing (Bekker et al., 2013). Daardoor leren degenen die een beslissing moeten nemen niet alleen wat anderen kiezen, maar ook waarom ze dat doen en welke waarden daaraan ten grondslag liggen (Butow, Fowler & Zieband, 2005). Testimonials kunnen de vorm hebben van geschreven tekst, audio of beeld (Shaffer et al., 2021). In dit onderzoek focus ik me op geschreven testimonials.

We weten uit eerder onderzoek dat informatievoorziening via testimonials een andere invloed op het maken van keuzes heeft dan feitelijke informatie. Testimonials zouden de lezer meer betrekken en voorzien van informatie over de ervaring van anderen. Ook brengen ze informatie meer effectief over doordat ze boeiender zijn en kunnen lezers zich de informatie uit testimonials beter herinneren. De (financiële) kennis en het vertrouwen in eigen kunnen lijken hoger bij mensen die een testimonial zien (Shaffer et al., 2021), maar uit ander onderzoek blijkt dat dat niet het geval is wanneer ze die testimonial via een computer lezen (Syrowatka, Kroemker, Meguerditchian & Tamblyn, 2016). Lezers voelen zich daarnaast minder ontmoedigd bij het maken van een keuze. Ook kunnen testimonials nieuwe informatie toevoegen aan een feitelijke tekst (Van Wijk & Arts, 2008). Echter, uit ander onderzoek blijkt dat testimonials die feitelijke informatie ook kunnen overschaduwen wanneer ze samen gepresenteerd worden (Betsch, Ulshofer, Renkewitz & Betsch, 2011).

Het is nog dus niet helemaal duidelijk hoe feitelijke informatie en testimonials besluitvorming verschillend beïnvloeden en waardoor dat komt (Ubel et al., 2001; Bekker et al., 2013). Het lijkt erop dat mensen verschillend reageren op verschillende soorten informatie, maar onderzoeken leidende tot wisselende resultaten (Bekker et al., 2013). Er is behoefte aan meer onderzoek naar testimonials en hun impact op besluitvorming (Winterbottom, Bekker, Conner & Mooney, 2008), specifiek aan onderzoek dat besluitvorming op basis van een feitelijke tekst met testimonials vergelijkt met besluitvorming op basis van enkel feitelijke informatie (Bekker et al., 2013). Dit onderzoek tracht bij te dragen aan het wetenschappelijke debat over de rol van testimonials in besluitvorming door er nieuwe kennis aan toe te voegen. De eerste exploratieve onderzoeksvraag luidt:

OV1: Hoe beïnvloeden testimonials de besluitvorming over pensioenkeuzes ten opzichte van feitelijke informatie?

Testimonials zijn een populaire manier om informatie weer te geven, maar er is ook kritiek. Ze zouden de besluitvorming beïnvloeden doordat ze informatie over de keuzemogelijkheden *biased* weergeven (Winterbottom et al., 2008). Dat komt o.a. omdat (1) het niet mogelijk is om alle mogelijke gevolgen van de keuzemogelijkheden erin op te nemen (Butow, Fowler, & Ziebland, 2005), (2) testimonials vaak verhalen bevatten van mensen die tevreden zijn met hun keuze (Khangura, Benett, Stacey & O'Connor, 2008) en (3) je eenzijdige informatie presenteert wanneer je maar één kant van het verhaal opneemt in je testimonial (Ubel et al., 2001; Kessler, 1992). Uit eerder onderzoek is inderdaad gebleken dat testimonials de voorkeuren, attitudes, oordelen en het gedrag van lezers kunnen beïnvloeden. Ook lijken testimonials meer overtuigend te zijn dan feitelijke informatie (Bekker et al., 2013; Shaffer, Focella, Hathaway, Scherer & Zikmund-Fisher, 2018; Winterbottom et al., 2008). Testimonials zorgen er bijvoorbeeld voor dat mensen er sneller voor kiezen om dezelfde beslissing te nemen als degene in de testimonial (Bekker et al., 2013).

Wanneer testimonials gebruikt worden in keuzeondersteuning zouden ze idealiter de redenering van lezers stimuleren, zonder invloed te hebben op hun uiteindelijke oordeel, attitudes voorkeuren en gedrag (Shaffer et al., 2021). Uit eerder onderzoek blijkt tot nu toe dat dit niet altijd het geval is. Toch vinden onderzoekers in dit verband ook wisselende resultaten (Shaffer et al., 2021). Volgens Winterbottom et al. (2008) moet er daarom meer onderzoek gedaan worden naar vertekening en *biased* besluitvorming door testimonials. Met dit onderzoek tracht ik de hiaat in kennis over dit onderwerp op te vullen door te beoordelen of testimonials invloed hebben op de keuze en besluitvorming van respondenten. Op basis van bovenstaande formuleer ik de volgende onderzoeksvraag en hypothese:

OV2: Hoe verschilt de invloed van een testimonial die één keuzemogelijkheid uitlicht op de besluitvorming van de invloed van twee testimonials die alle keuzemogelijkheden uitlichten?

Hypothese 1: Het zien van een testimonial die positief is over één bepaalde keuzemogelijkheid, zorgt ervoor dat mensen vaker kiezen voor deze keuzemogelijkheid dan wanneer mensen positieve testimonials over alle keuzemogelijkheden te zien krijgen.

Financiële geletterdheid

Individuele kenmerken en ervaringen van mensen beïnvloeden hoe ze naar informatie kijken, waar ze op focussen en hoe ze erover redeneren. De invloed van testimonials op besluitvorming is dus mogelijk ook afhankelijk van de kenmerken van degene die de beslissing neemt (Bekker et al., 2013). Bij het lezen van een tekst verdelen mensen hun aandacht. Wanneer mensen teksten lezen met testimonials, hebben ze minder aandacht voor de statistische informatie die ernaast staat. Een verklaring daarvoor is dat feitelijke informatie vaak moeilijker gevonden wordt dan testimonials (Ubel et al., 2001). Tekst en informatie moeten aansluiten op onze voorkennis zodat we deze tekst en informatie beter begrijpen (Zwaan & Rapp, 2006). Juist bij pensioeninformatie weten we dat mensen de kennis en vaardigheden om de tekst te begrijpen en te gebruiken bij het maken van een keuze relatief vaak missen (Hoeken et al., 2011). Wanneer lezers een feitelijke tekst moeilijk vinden en makkelijkere informatie in de vorm van een testimonial tot hun beschikking hebben, kiezen ze ervoor om meer aandacht te besteden aan die testimonial. Wanneer ze meer bekwaam zijn om de moeilijker, feitelijke tekst te lezen, zullen ze in hun besluitvorming ook meer aandacht hebben voor deze teksten. Je zou daarom een verschil verwachten in de besluitvorming over pensioenkeuzes op basis van feitelijke informatie en op basis van diezelfde feitelijke tekst met een testimonial door iemands bekwaamheid om die feitelijke informatie te begrijpen.

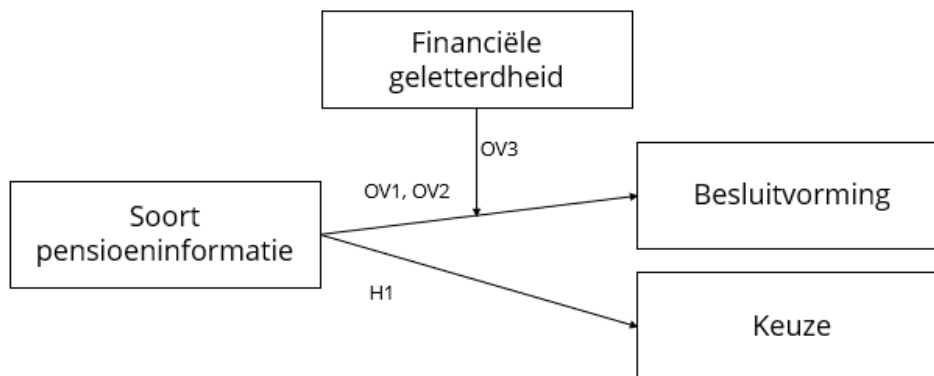
De kennis en vaardigheden die nodig zijn om pensioeninformatie te begrijpen zijn te meten door te kijken naar iemands financiële geletterdheid. Financiële geletterdheid wordt gedefinieerd als “de mate waarin een individu persoonlijke, financieel gerelateerde informatie kan begrijpen en gebruiken” (Hutson, 2010, p. 306). Uit onderzoek blijkt dat iemands financiële geletterdheid invloed heeft op het vinden en begrijpen van informatie over pensioenen (Van Gestel, 2014), het maken van financiële beslissingen (Antonides, De Groot & Van Raaij, 2008) en het plannen van het pensioen (Van Rooij, Lusardi & Alessie, 2011). Ook blijkt dat financiële geletterdheid een voorspeller is voor pensioen kennis (Schoonbrood, 2013).

We weten dat individuele verschillen beïnvloeden hoe mensen een tekst gebruiken en hoe we onze aandacht verdelen (Bekker et al., 2013). Financiële geletterdheid is mogelijk van invloed op de besluitvorming op basis van verschillende soorten tekst. Mensen die de kennis en vaardigheden hebben om feitelijke informatie te begrijpen, zouden minder aandacht hebben voor testimonials. Mensen die minder kennis en vaardigheden hebben om de feitelijke tekst te begrijpen, hebben juist meer aandacht voor testimonials. Daardoor kunnen eventueel eerder gevonden effecten (OV1) alleen bij hun zichtbaar zijn. Dit onderzoek ik met de volgende, exploratieve onderzoeksvraag:

OV3: Hoe beïnvloeden testimonials de besluitvorming over pensioenkeuzes ten opzichte van feitelijke informatie bij mensen met een verschillende financiële geletterdheid?

Het conceptuele model van dit onderzoek is terug te vinden in Figuur 1. Hoewel OV1 gaat over de invloed van testimonials ten opzichte van feitelijke tekst en OV2 gaat over de invloed van de inhoud van die testimonials, kijk ik in beide gevallen naar de invloed van het soort pensioeninformatie op de besluitvorming. Daarom vormen deze vragen één pijl.

Figuur 1.
Conceptueel model



Methode

In dit hoofdstuk beschrijf ik de methodologie van dit kwantitatieve onderzoek over testimonials en besluitvorming. In dit hoofdstuk beschrijf ik de onderzoeksmethode en procedure en ga ik in op het materiaal en de operationalisering van de variabelen. Ook beschrijf ik de dataverwerking en -analyse.

Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen van dit onderzoek te beantwoorden en eerder genoemde hypothesen te toetsen, heb ik een tussenproefpersoonexperiment uitgevoerd. Een experiment was een geschikte onderzoeksmethode, omdat ik de invloed van de variabele 'soort informatie' wilde onderzoeken en ik in een experiment verschillende condities kon verdelen tussen respondenten terwijl andere factoren constant bleven. Voor het experiment maakte ik tevens gebruik van een online vragenlijst (Bijlage 1; Figuur 2). Een vragenlijst is een geschikte manier om een grotere hoeveelheid kwantitatieve onderzoeksdata te verzamelen (Toepoel, 2016). In de vragenlijst werd het materiaal getoond en werden er vragen gesteld over de variabelen uit dit onderzoek. In de gebruikte software (Qualtrics) kon ik het materiaal opnemen in de vragenlijst en had ik de mogelijkheid om de tekstcondities willekeurig te verdelen over respondenten. De data is online verzameld. Een online dataverzameling heeft als voordeel dat je relatief snel veel mensen kan bereiken (Toepoel, 2016). Deze methode leverde bij dit onderzoek waarschijnlijk de meeste respondenten op, vanwege de specifieke doelgroep en korte periode van dataverzameling.

Figuur 2.
QR-code naar de vragenlijst



De onderzoekspopulatie bestond uit respondenten die ouder waren dan 45 jaar en nog niet met pensioen waren. Pensioeninformatie is belangrijk voor deze groep in de voorbereiding op het pensioen - dat voor hen nadert: "tijdens de actieve fase, vóór ingang van het pensioen, is dat voor de meeste deelnemers de enige manier waarop ze met pensioen in aanraking komen" (Koolmees, 2020, p. 1). Respondenten mochten hun definitieve pensioenkeuze nog niet gemaakt hebben - en dus nog niet met pensioen zijn - omdat dit de invloed van de pensioeninformatie mogelijk verminderde en de resultaten dus beïnvloedde.

Procedure

Voorafgaand aan de dataverzameling is er een pretest uitgevoerd door zes personen. Er werd hen gevraagd kritisch naar de vragenlijst, het materiaal en de vragen te kijken. Ook is gemeten hoelang het invullen duurde zodat dit aan respondenten gemeld kon worden. Naar aanleiding van deze feedback zijn er nog een aantal dingen aangepast. De link naar de vragenlijst is vervolgens verspreid via het eigen netwerk. Zo heb ik de vragenlijst gedeeld via Facebook, LinkedIn en WhatsApp en heb ik geprobeerd ouders, kennissen, collega's en vrienden aan te sporen om de vragenlijst door te sturen naar hun netwerk.

Bij de start van de vragenlijst kregen respondenten informatie over het onderzoek. Door verder te gaan gingen ze akkoord met de deelname en het gebruik van hun data voor onderzoeksdoeleinden. Daarna beantwoordden ze vier demografische vragen en twee achtergrondvragen. Vervolgens vulden ze de tien financiële geletterdheidsvragen in. Om de invloed van gegokte antwoorden te minimaliseren, werd nadrukkelijk vermeld dat respondenten niet moesten gokken, maar de antwoordmogelijkheid 'ik weet het niet' moesten kiezen. Vervolgens kregen respondenten achtergrondinformatie over het pensioenstelsel in Nederland, waarna ze willekeurig één van de drie condities met pensioeninformatie zagen (zie volgende paragraaf). Ze werden geacht deze tekst te lezen, om vervolgens vragen over de keuze en besluitvorming te beantwoorden op basis van die informatie. Respondenten konden tijdens het beantwoorden van de vragen de tekst opnieuw bekijken omdat dit in de werkelijkheid ook het geval is. De vragenlijst werd afgesloten met een open vraag voor eventuele vragen en/of opmerkingen. Vanwege de lengte van de vragenlijst is bij het ontwerp van de vragenlijst gelet op gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie. Het invullen duurde gemiddeld ongeveer tien minuten. Om non-respons te minimaliseren, was antwoord geven op de vragen in de vragenlijst verplicht. Wel hebben respondenten bij sommige vragen de mogelijkheid gekregen om voor de antwoordmogelijkheid 'ik wil niet antwoorden' te kiezen. Deze waarden zijn niet meegenomen in de analyses.

Materiaal

Het onderzoeksmateriaal bestond uit de drie verschillende soorten (pensioen)informatie (Bijlage 2). Het onderwerp van de tekst was de keuze rondom de pensioendatum in de tweede peiler. Respondenten zagen (1) alleen een feitelijke tekst, (2) een feitelijke tekst en een testimonial over iemand die eerder met pensioen was gegaan of (3) een feitelijke tekst en een testimonial over iemand die later met pensioen was gegaan. Dit materiaal is gemaakt in samenwerking met medestudent Hofstra (2021), die een vergelijkbaar onderzoek uitvoert. Zij heeft de testimonial over eerder met pensioen gaan en de testimonial over later met pensioen gaan in één conditie verwerkt, terwijl dit in dit onderzoek twee afzonderlijke condities waren. Zo kon bias door testimonials onderzocht worden.

De feitelijke tekst is gebaseerd op pensioeninformatie van pensioeninstellingen A.S.R. (z.j.-a; z.j.-b), BPL Pensioen (z.j.), Pensioenfonds Zorg en Welzijn. (z.j.-a; z.j.-b) en Stichting Pensioenfonds ABP (z.j.-a; z.j.-b). De testimonials zijn geschreven op basis van de feitelijke tekst en veelgebruikte argumenten voor de keuzemogelijkheden. Alle teksten zijn hetzelfde vormgegeven en zagen eruit als een websitetekst van een fictieve pensioeninstelling. Een groot deel van de pensioeninformatie wordt via internet aangeboden (Hoeken et al., 2011), dus was het materiaal op die manier een goede weergave van de werkelijkheid. Door te werken met een fictieve pensioeninstelling is geprobeerd de potentiële invloed van eerdere ervaringen met en de reputatie van pensioeninstellingen te minimaliseren. Verder zijn de testimonials uit conditie 2 en 3 zoveel mogelijk gelijk gehouden. Zo was de manier van schrijven ongeveer gelijk en stonden er ongeveer evenveel argumenten in de testimonials. Ook gingen de testimonials over dezelfde persoon, met dezelfde naam en foto. Op die manier werd geprobeerd de invloed van identificatie te minimaliseren. Identificatie met een bepaalde groep kan de besluitvorming namelijk beïnvloeden (Tajfel, 1978; Jose, 1989; Kramer, Pommerenke & Newton, 1993).

Variabelen

De onafhankelijke variabele in dit onderzoek was het soort pensioeninformatie dat respondenten te zien kregen. De afhankelijke variabelen waren besluitvorming en de keuze van respondenten. Financiële geletterdheid was een potentiële moderator.

Besluitvorming

De afhankelijke variabele 'besluitvorming' stond voor de beoordeling van de besluitvorming door pensioendeelnemers, op basis van pensioeninformatie. Om deze variabele te meten, heb ik gebruik gemaakt van eerdere operationalisering. Op basis van o.a. de *decisional conflict scale* (DCS) van O'Connor (1995) maakten Stalmeier et al. (2005) en Stalmeier en Roosmalen (2009) de *decisional evaluation scales* (DES), waarmee besluitvorming geëvalueerd kan worden. Deze vragenlijst werd als valide en betrouwbaar beoordeeld en gebruikte ik daarom in dit onderzoek. Er zijn uiteindelijk zestien vragen uit de DCS en DES (vertaald) gebruikt voor de vragenlijst uit dit onderzoek¹. De alpha-waarde voor de variabele besluitvorming in dit onderzoek is uitstekend (alpha = .91). Er is daarom een gemiddelde score berekend voor alle vragen. Ook Hofstra (2021) gebruikte deze vragenlijst in haar onderzoek om besluitvorming van respondenten te meten. Daardoor kon de data vergeleken worden om de onderzoeksvraag over bias te beantwoorden.

Aan de basis van de vragenlijst van Stalmeier et al. (2005) en Stalmeier en Roosmalen (2009) staan drie constructen die relevant zijn in besluitvorming: (1) tevredenheid-onzekerheid, (2) geïnformeerde keuze en (3) controle over de besluitvorming. De vragen uit de laatste categorie zijn niet meegenomen in dit onderzoek omdat respondenten de vragenlijst en keuze alleen maakten. Dit aspect van besluitvorming is daarom als niet relevant beschouwd. Specifieke resultaten op deze afzonderlijke constructen worden alleen besproken in dit onderzoek wanneer deze significant zijn. De alpha-waarden van zowel geïnformeerde keuze (alpha = .85) als tevredenheid-onzekerheid (alpha = .87) waren goed in dit onderzoek.

¹ Naast de zestien vragen over besluitvorming, heb ik één extra vraag uit de COMRADE-vragenlijst opgenomen toegevoegd die als exemplarisch beschouwd werd voor dit onderzoek: "Ik heb het gevoel dat ik de juiste beslissing kan nemen dankzij de informatie over het wijzigen van mijn pensioendatum" (Meetinstrumenten in de zorg, z.j.). Met deze vraag is in de analyse niets gedaan.

De zestien vragen zijn bevestigd op een vijf-punts Likertschaal (1: erg mee oneens, 5: erg mee eens), waardoor er statistisch gezien meer informatie uit de data verkregen kan worden. Met de gemiddelde scores is een relatief beeld te vormen van de besluitvorming. Ook hebben respondenten een neutraal middelpunt, waarmee ze aan kunnen geven neutraal te zijn (Toepoel, 2016). Respondenten hebben geen mogelijkheid om 'geen mening' in te vullen zodat er zoveel mogelijk bruikbare data verzameld wordt.

Keuze

Er is één vraag gesteld om een indruk te krijgen van de invloed van testimonials op de keuze die pensioendeelnemers maakten: "Stel, u moet op basis van de informatie die u net gelezen hebt een keuze maken over uw pensioendatum. Wat kiest u?". De antwoordmogelijkheden waren: (1) 'ik zou eerder met pensioen gaan dan mijn pensioendatum', (2) 'ik zou later met pensioen gaan dan mijn pensioendatum', (3) 'ik zou op mijn pensioendatum met pensioen gaan'. Ook konden respondenten aangeven dat ze niet wisten wat ze zouden kiezen. Deze vraag is ook gesteld door Hofstra (2021) om hypothese 1 te kunnen toetsen.

Financiële geletterdheid

In dit onderzoek heb ik een vragenlijst van Stella, Filotto en Cervallati (2020) - deels gebaseerd op Van Rooij, Lusardi en Alessie (2011) - gebruikt om de onafhankelijke variabele financiële geletterdheid te meten. De vragenlijst bestaat uit drie elementen, die volgens de auteurs van belang zijn: (1) financiële kennis, (2) financiële vaardigheden en (3) financiële attitudes. Financiële attitudes heb ik niet opgenomen in dit onderzoek, omdat die geen significante invloed bleken te hebben op financiële geletterdheid (Stella et al., 2020). De vragen gingen daarnaast over het financiële gedrag van respondenten en niet over een algemene bekwaamheid - relevant in dit onderzoek. De vragenlijst bestond uit tien (vertaalde) vragen. Op de vragen konden respondenten een goed of fout antwoord geven. Voor ieder goed antwoord kregen ze één punt. Deze punten werden opgeteld voor een totaalscore. Wanneer mensen aangaven het antwoord niet te weten, niet te willen antwoorden of een vraag niet hadden ingevuld, zijn deze in SPSS opgenomen als missende waarden. Voor de totaalscore op financiële geletterdheid betekende dit dat deze missende antwoorden als het ware fout gerekend zijn. De betrouwbaarheid van de vragen over financiële geletterdheid in dit onderzoek is twijfelachtig ($\alpha = .69$). Deze betrouwbaarheid wordt niet significant groter als er items weggehaald worden.

Om de totaalscore te gebruiken in een tweewegs ANOVA-analyse is deze omgezet in een categorische variabele aan de hand van de indeling van Chen en Volpe (1998). Zij maakten op basis van eerder onderzoek een indeling in (1) relatief laaggeletterden (minder dan 60% correct), (2) gemiddeld geletterden (tussen de 60% en 79% correct) en (3) hooggeletterden (meer dan 80% correct). In dit onderzoek betekende dit concreet dat mensen met een score van nul t/m vijf binnen categorie 1 vielen, mensen met een score van zes of zeven binnen categorie 2 vielen, en mensen met een score van acht t/m tien binnen categorie 3 vielen.

Controlevariabelen

In de vragenlijst worden er een aantal demografische- en achtergrondvragen gesteld over (1) leeftijd, (2) geslacht, (3) opleidingsniveau, (4) dienstverband, (5) soort opleiding en/of carrière en (6) de hoeveelheid voorkennis over het onderwerp van dit onderzoek. Met deze vragen kon gecontroleerd worden of respondenten qua kenmerken gelijk verdeeld waren over de condities en kon er in de data-

analyse gecontroleerd worden voor deze variabelen wanneer deze kenmerken invloed bleken te hebben op de afhankelijke variabele van dit onderzoek.

Opleidingsniveau wordt gemeten met een vraag over de laatst afgeronde opleiding van respondenten. De antwoordmogelijkheden zijn gebaseerd op een indeling van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (z.j.) die ik ook in dit onderzoek gebruik: laag, middelbaar en hoog. De categorieën bestaan uit specifieke opleidingsniveaus die de antwoordopties in de vragenlijst vormen. Deze zijn aangevuld met onderwijsniveaus uit oude schoolsystemen omdat respondenten mogelijk in zo'n systeem onderwijs volgden. Ook de indeling van dienstverband is gebaseerd op een indeling van het CBS (CBS Statline, z.j.-a). Het soort opleiding dat iemand gehad heeft en/of het soort carrière dat iemand gevolgd heeft, is bevraagd met één vraag gebaseerd op Van Rooij, Lusardi en Alessie (2011) en Sarigül (2014): "Heeft u een opleiding gevolgd en/of een carrière (gehad) in een financieel, economisch en/of bedrijfskundig veld?". De antwoordopties waren 'Ja', 'Nee' en 'Ik weet het niet'.

Dataverwerking en -analyse

Om de onderzoeksvragen en hypothesen uit het theoretisch kader te onderzoeken, zijn de verzamelde gegevens verwerkt en geanalyseerd met IBM SPSS Statistics 27. Ten eerste zijn de verzamelde data bewerkt. Zo is de variabele opleidingsniveau gecategoriseerd en zijn er voor de vragen over financiële geletterdheid scores berekend. Vervolgens zijn deze scores omgezet naar categorieën. Ook zijn de scores op een aantal items omgepooled, omdat deze negatief geformuleerd waren in plaats van positief.

Vervolgens zijn er statistische toetsen uitgevoerd. Van tevoren zijn de assumpties van de toetsen gecontroleerd en is de analyse - indien nodig - hierop aangepast (Bijlage 3). Voor sommige toetsen zijn de twee testimonialcondities samengevoegd om een vergelijking te maken tussen feitelijke tekst en feitelijke tekst met testimonials. Daarnaast is de data van Hofstra (2021) toegevoegd aan het SPSS-bestand om deze data te vergelijken met de data uit dit onderzoek.

Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijf ik de resultaten van de data-analyse. Ook beschrijf ik de respondenten en kijk ik naar de samenhang tussen de variabelen uit dit onderzoek.

Respondenten

In totaal hebben 101 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Daarvan waren vijf mensen te jong waardoor ze buiten de onderzoekspopulatie vielen. Ook gaf één iemand aan alleen maar 'neutraal' te hebben ingevuld bij de besluitvormingsvragen, omdat de tekst niet leesbaar was. Er blijven daardoor 95 geldige vragenlijsten over. 66,3% van de respondenten was vrouw, 33,6% man. De jongste respondent was 45 jaar en de oudste 66 jaar ($M = 53,73$, $SD = 4,83$). Er waren 19 respondenten die financieel laaggeletterd waren (20,0%), 31 respondenten die financieel gemiddeld geletterd waren (32,6%) en 45 respondenten die financieel hooggeletterd waren (47,4%). De gemiddelde score voor de respondenten op financiële geletterdheid was 7.04 ($SD = 2,11$). De besluitvorming als geheel gaven ze gemiddeld een 2.93 ($SD = 0,60$). Aan de respondenten is daarnaast - voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst - gevraagd hoeveel kennis ze hadden over de pensioenkeuze uit het onderzoek. De resultaten daarvan zijn te zien in Tabel 1. Bijna de helft van de respondenten (47,4%) gaf aan heel weinig tot weinig kennis te hebben over dit onderwerp. Niemand gaf aan 'heel veel' kennis te hebben.

Tabel 1

Kennis over de keuze rondom het wijzigen van de pensioendatum bij respondenten, voorafgaand aan onderzoek

	<i>n</i>	Percentage
Heel weinig	23	24,2%
Weinig	22	23,2%
Gemiddeld	38	40,0%
Veel	12	12,6%
Heel veel	0	0,0%
Totaal	95	100%

Er zijn 34 respondenten die conditie 1 (feitelijke tekst) gezien hebben (35,8%), 36 respondenten die conditie 2 (feitelijke tekst en testimonial eerder) gezien hebben (37,9%) en 25 respondenten die conditie 3 (feitelijke tekst en testimonial later) gezien hebben (26,3%). Om te controleren of de randomisatie van respondenten over de drie condities gelukt is, zijn aantallen en gemiddelden voor verschillende demografische gegevens en achtergrondinformatie in de condities vergeleken (Bijlage B4.1). Daaruit blijkt dat de condities vergelijkbaar waren qua geslacht, opleidingsniveau, soort opleiding en/of carrière. Ook leeftijd en score op financiële geletterdheid waren vergelijkbaar in de condities. Dat geldt ook wanneer conditie 1 vergeleken wordt met een conditie waarin conditie 2 en 3 zijn samengevoegd (Bijlage B4.2) en wanneer deze laatste, samengevoegde conditie vergeleken wordt met de data van Hofstra (2021) (Bijlage B4.3).

Analyse

Correlatiematrix

Ten eerste is een Pearson's correlatieanalyse uitgevoerd om de samenhang tussen de relevante variabelen uit dit onderzoek te bestuderen (Tabel 2). Omdat soort opleiding en/of carrière samenhangt met de afhankelijke variabele en één van haar constructen, is deze variabele meegenomen als controlevariabele in de toetsen over besluitvorming en geïnformeerde keuze.

Tabel 2

Correlatiematrix van besluitvorming, geïnformeerde keuze, tevredenheid-onzekerheid, soort informatie, financiële geletterdheid (score), soort opleiding en/of carrière, pensioen kennis, leeftijd en geslacht

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Leeftijd	-								
2. Geslacht ²	.30*	-							
3. Pensioen kennis	.23*	.34*	-						
4. Financiële geletterdheid	.07	.07	.10	-					
5. Soort opleiding en/of carrière ³	.08	-.01	.13	-.09	-				
6. Besluitvorming	.08	.07	.14	.00	.25*	-			
7. Geïnformeerde keuze	.06	.08	.16	.03	.29*	.90**	-		
8. Tevredenheid-onzekerheid	.09	.09	.09	-.03	-.17	.92**	.65**	-	
9. Soort informatie ⁴	.06	-.08	.02	.08	-.07	.05	.10	.01	-

Significantie: * $p < .05$, ** $p < .001$

Sterkte: nauwelijks zwak middelmatig sterk

Testimonials en feitelijke teksten

De eerste onderzoeksvraag in dit onderzoek gaat over de invloed van soort informatie op de score op besluitvorming. Ik vergelijk de scores tussen twee condities met een éénweg ANOVA-analyse (*univariate*), omdat ik controleer voor soort opleiding en/of carrière. Eén groep mensen zag alleen een feitelijke tekst over het wijzigen van de pensioendatum ($M = 2.90$, $SD = 0.10$) en de andere groep zag diezelfde feitelijke tekst in combinatie met een testimonial ($M = 2.95$, $SD = 0.08$). Uit de toets blijkt dat er geen significant verschil is in de scores op besluitvorming tussen de twee condities, $F(1, 92) = 0.172$, $p = .679$. Het soort informatie die respondenten te zien kregen, heeft geen invloed op hun oordeel over de besluitvorming.

Bias door testimonials

Vervolgens is onderzocht hoe de inhoud van testimonials de besluitvorming kan beïnvloeden door de data uit dit onderzoek te vergelijken met de data van Hofstra (2021). Ik vergelijk de 'testimonial met één keuzemogelijkheid'-condities met de 'testimonial met beide keuzemogelijkheden'-conditie. In Tabel 3 is

² 0 = vrouw, 1 = man

³ 0 = nee, 1 = ja

⁴ 1 = feitelijke tekst, 2 = testimonial eerder, 3 = testimonial later

te zien welke keuze respondenten in elk van de drie condities maken op basis van de gelezen pensioeninformatie. Een Fisher exact test meet of er een significant verband is tussen twee categorische variabelen (De Vocht, 2016). Uit de toets blijkt dat er geen significante verschillen zijn tussen de keuzes die respondenten maken in de verschillende condities, $\chi^2 = 3.063$, $p = .819$. H1 wordt daarmee verworpen.

Tabel 3

Aantal keer dat respondenten een keuze maken (absoluut en relatief), opgesplitst naar conditie

	Feitelijke tekst en testimonial (eerder met pensioen)	Feitelijke tekst en testimonial (later met pensioen)	Feitelijke tekst en testimonial (eerder en later met pensioen)
Ik zou op mijn pensioendatum met pensioen gaan	15 (41,7%)	8 (32,0%)	19 (35,2%)
Ik zou eerder met pensioen gaan	12 (33,3%)	12 (48,0%)	18 (33,3%)
Ik zou later met pensioen gaan	3 (8,3%)	2 (8,0%)	4 (7,4%)
Ik weet het niet	6 (16,6%)	3 (12%)	13 (24,1%)
Totaal	36 (100,0%)	25 (100,0%)	54 (100,0%)

Daarnaast zijn de scores op besluitvorming in twee condities met elkaar vergeleken om onderzoeksvraag 2 te beantwoorden. Daarvoor zijn de 'testimonial met één keuzemogelijkheid'-condities samengevoegd tot één conditie. De scores zijn vergeleken met een éénweg ANOVA-analyse, zodat gecontroleerd kon worden voor soort opleiding en/of carrière. Het verschil in scores op tevredenheid-onzekerheid is met een t-toets voor onafhankelijke steekproeven onderzocht. De (gecontroleerde) gemiddelden in de condities zijn te vinden in Tabel 4.

Tabel 4

Gemiddelde scores op besluitvorming, geïnformeerde keuze en tevredenheid-onzekerheid, opgesplitst naar conditie

	Feitelijke tekst en testimonial met één keuzemogelijkheid ($n = 61$)	Feitelijke tekst en testimonials met beide keuzemogelijkheden ($n = 54$)
Besluitvorming	2.97 ($SD = 0.08$)	3.22 ($SD = 0.08$)
Tevredenheid-onzekerheid	2.97 ($SD = 0.67$)	3.24 ($SD = 0.67$)
Geïnformeerde keuze	2.95 ($SD = 0.55$)	3.18 ($SD = 0.69$)

De scores op besluitvorming verschillen significant tussen respondenten die de 'testimonial met één keuzemogelijkheid'-conditie zagen en respondenten die de 'testimonial met beide keuzemogelijkheden'-conditie zagen, $F(1, 112) = 4.068$, $p = .046$. Respondenten die beide testimonials zagen, geven de besluitvorming gemiddeld een hogere score ($M = 3.22$, $SD = 0.08$) dan respondenten

die één testimonial zagen ($M = 2.97$, $SD = 0.08$). Wanneer besluitvorming wordt opsplitst in haar twee constructen is alleen het verschil in de scores op tevredenheid-onzekerheid significant, $t(113) = -2.143$, $p = .034$, $d = -.40$. Dit is een klein effect. Respondenten die beide testimonials zagen, geven de mate waarin ze tevreden en zeker zijn over de besluitvorming een hogere score ($M = 3.24$, $SD = 0.67$) dan respondenten die één testimonial zagen ($M = 2.97$, $SD = 0.67$).

Financiële geletterdheid

Met onderzoeksvraag 3 wordt onderzocht of er sprake is van een interactie-effect tussen soort informatie en financiële geletterdheid op de scores op besluitvorming. Dat kan met een tweewegs ANOVA-analyse (*multivariate*). Deze toets gebruik je wanneer je wil onderzoeken of de groepsgemiddelden van drie of meer groepen aan elkaar gelijk zijn en er sprake is van twee groepsvariabelen (De Vocht, 2016). De gemiddelde scores op besluitvorming per conditie zijn te vinden in Bijlage 5.

Het hoofdeffect van soort informatie op besluitvorming is niet significant, $F(2, 86) = 0.116$, $p = .891$. Er is dus geen verschil in de scores op besluitvorming tussen mensen die de feitelijke tekst hebben gezien en mensen die de feitelijke tekst en een testimonial met één van beide keuzes gezien hebben. Ook het hoofdeffect van financiële geletterdheid is niet significant, $F(2, 86) = 0.178$, $p = .837$. Er is geen verschil in de scores op besluitvorming tussen financieel laaggeletterden, gemiddeld geletterden en hooggeletterden. Ten slotte is er geen significant interactie-effect gevonden tussen soort informatie en financiële geletterdheid op de score in geïnformeerde keuze, $F(4, 86) = 0.746$, $p = .563$. Het effect van het soort informatie op besluitvorming verschilt niet voor financieel laaggeletterden, gemiddeld geletterden en hooggeletterden.

Discussie

Pensioencommunicatie en pensioendeelnemers

In dit onderzoek probeerde ik antwoord te geven op de vraag: *Hoe beïnvloeden testimonials de besluitvorming bij het maken van pensioenkeuzes?* Uit dit onderzoek is gebleken dat het voor de besluitvorming van pensioendeelnemers niet uitmaakt of zij pensioeninformatie lezen in de vorm van een feitelijke tekst of in de vorm van een feitelijke tekst met testimonial (OV1). Ze voelen zich in alle gevallen vrij negatief tot neutraal over de besluitvorming.

Mogelijk heeft deze relatief lage beoordeling te maken met de voorkennis van pensioendeelnemers. Bijna de helft van de pensioendeelnemers geeft namelijk aan heel weinig tot weinig te weten over de keuze rondom het wijzigen van de pensioendatum. Idealiter zou informatie moeten aansluiten op onze voorkennis, zodat we die beter kunnen begrijpen (Zwaan & Rapp, 2006). Dat is bij pensioeninformatie - die ook vooral volledig moet zijn - en afwezigheid van voorkennis lastig. Eerder bleek al dat pensioendeelnemers pensioeninformatie moeilijk vinden (Visser et al., 2012). Mogelijk vinden pensioendeelnemers de pensioeninformatie door het gebrek aan voorkennis moeilijk, waardoor ze de besluitvorming per definitie relatief negatief tot neutraal beoordelen - los van het soort informatie dat ze te zien krijgen.

Met de eerste deelvraag probeerde ik de invloed van financiële geletterdheid op deze relatie tussen het soort informatie en besluitvorming te onderzoeken: *Hoe beïnvloedt de financiële geletterdheid van pensioendeelnemers de invloed van testimonials op de besluitvorming?* De beoordeling van de

besluitvorming blijkt niet afhankelijk van financiële geletterdheid: voor mensen die financieel laag-, gemiddeld- en hooggeletterd zijn, heeft het soort informatie dat ze zien geen invloed op de besluitvorming (OV3). Hoewel in eerdere literatuur wordt beschreven hoe individuele kenmerken en ervaringen de informatieverwerking en besluitvorming beïnvloeden (Bekker et al., 2013), lijkt dat in het geval van financiële geletterdheid niet het geval. Wel schetst dit onderzoek een positief beeld: pensioendeelnemers zijn financieel gemiddeld- tot hooggeletterd. Dat is goed nieuws. Een hogere financiële geletterdheid heeft namelijk positieve gevolgen voor het nemen van financiële beslissingen (Antonides, De Groot & Van Raaij, 2008), het plannen van het pensioen (Van Rooij, Lusardi & Alessie, 2011) en het vinden en begrijpen van pensioeninformatie (Van Gestel, 2014). Toch wordt in dit onderzoek ook duidelijk dat een hogere financiële geletterdheid geen garantie is: hoewel de gemiddelde score voor financiële geletterdheid gemiddeld tot hoog is, beoordelen pensioendeelnemers uit de steekproef de besluitvorming enigszins negatief tot neutraal. Er is daarom meer onderzoek nodig om te bepalen of een hogere financiële geletterdheid één van de oplossingen kan zijn voor de problemen rondom pensioencommunicatie.

De conclusies over de effectiviteit van testimonials uit eerdere onderzoeken worden door dit onderzoek genuanceerd. Testimonials zorgen er niet voor dat pensioendeelnemers de beoordeling positiever beoordelen. Ook een hogere financiële geletterdheid blijkt geen oplossing: de beoordeling van de besluitvorming blijft onveranderd. Misschien ligt de oplossing niet (alleen) bij kennis en vaardigheden. Pensioendeelnemers geven bijvoorbeeld aan dat ze niet weten waar ze moeten beginnen en dat ze überhaupt niet open staan voor pensioeninformatie. Ook betrokkenheid en het gevoel van urgentie blijken een probleem (Visser et al., 2012). Vervolgonderzoek kan meer inzicht bieden in wat er nodig is om pensioendeelnemers een meer positieve score toe te laten kennen aan de besluitvorming. Een kwalitatief onderzoek naar behoeften zou hieraan kunnen bijdragen. Twee pensioendeelnemers uit dit onderzoek hebben er ideeën over en lieten deze achter bij de laatste vraag:

“Informatie is erg belangrijk, maar moet gepersonaliseerd worden om een weloverwogen keuze te kunnen maken.” - Vrouw, 48 jaar

“De tekst met informatie was voor mij niet te lezen. Kan me op dit soort info niet concentreren. Zou dus liever info krijgen via een gesprek.” - Vrouw, 57 jaar

Uit de correlatieanalyse wordt in ieder geval duidelijk dat als één van de constructen van besluitvorming uit dit onderzoek - geïnformeerde keuze en tevredenheid-onzekerheid - positiever beoordeeld wordt, dat dat ook een positieve invloed heeft op de score van de andere variabele. Die samenhang tussen geïnformeerde keuze, tevredenheid en zekerheid kwam ook in eerder onderzoek naar voren (Metz et al., 2018). Dit is iets waar pensioenfondsen en -verzekeraars in de toekomst rekening mee moeten houden bij het ontwerpen van pensioeninformatie: wanneer je inzet op het één, beïnvloed je waarschijnlijk ook het andere.

Bias door testimonials

In eerdere wetenschappelijke literatuur werd kritiek geleverd op de invloed van testimonials op de keuze die mensen maken. Informatie zou een hulpmiddel moeten zijn in de besluitvorming, maar de keuze zelf niet moeten beïnvloeden (Shaffer et al., 2021). Om te onderzoeken in hoeverre dit het geval is, luidt de tweede deelvraag in dit onderzoek: *Hoe beïnvloedt de inhoud van testimonials de keuze en besluitvorming door pensioendeelnemers?* Uit dit onderzoek is gebleken dat de keuze van

pensioendeelnemers niet wordt beïnvloed door de informatie die ze lezen in een testimonial (H1). Hoewel de literatuur beschreef dat testimonials ervoor zouden zorgen dat mensen sneller kiezen om dezelfde beslissing te nemen als degene in de testimonial (Bekker et al., 2013), bleek dat in dit onderzoek niet het geval. De besluitvorming werd daarentegen wel degelijk verschillend beoordeeld: pensioendeelnemers die beide keuzemogelijkheden zagen beoordeelden de besluitvorming positiever dan respondenten die een testimonial lazen over één keuzemogelijkheid (OV2).

Die trend geldt specifiek voor de tevredenheid en zekerheid van pensioendeelnemers en wanneer we kijken naar de gemiddelden is diezelfde trend ook te zien bij de mate van geïnformeerdheid. Dat resultaat is niet verrassend, want uit de correlatieanalyse bleek al dat het gevoel dat je een geïnformeerde keuze gemaakt hebt, samenhangt met je tevredenheid en zekerheid: hoe hoger de één, hoe hoger de ander. Pensioendeelnemers hebben het door wanneer ze maar één kant van het verhaal horen en dit beïnvloedt hun oordeel over de besluitvorming negatief. Ze voelen zich minder tevreden en zeker, en lijken zich ook minder geïnformeerd te voelen. Het is dus belangrijk voor pensioeninstellingen om alle keuzemogelijkheden op te nemen in testimonials, wanneer ze deze opnemen in hun website. Hoewel een testimonial met één keuzemogelijkheid de keuze zelf niet lijkt te beïnvloeden, zorgt het er wel voor dat pensioendeelnemers de besluitvorming negatiever beoordelen dan wanneer pensioendeelnemers alle keuzemogelijkheden zien.

Kanttekeningen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Hoewel er met dit kwantitatieve onderzoek is getracht een valide en betrouwbaar beeld te schetsen van de werkelijkheid, zijn er een aantal kanttekeningen te maken. Zo is de representativiteit van de steekproef een punt van discussie. Vanwege de specifieke onderzoekspopulatie uit dit onderzoek, de mond-tot-mondverspreiding en de relatief korte dataverzameling is er een relatief beperkte steekproef getrokken. Daarnaast is de steekproef mogelijk niet representatief voor de gehele populatie. Ik heb getracht diversiteit te stimuleren en de condities willekeurig over de respondenten te verdelen. Toch kan de samenstelling van de steekproef invloed hebben op de resultaten. Zo zijn gemiddeld- en hoogopgeleiden en vrouwen oververtegenwoordigd (Tabel 5), wanneer de aantallen in dit onderzoek vergeleken worden met de Nederlandse bevolking als geheel. Dat heeft mogelijk gevolgen voor de besluitvorming. Daarom moet er voorzichtig worden omgegaan met het generaliseren van de resultaten uit dit onderzoek.

Tabel 5

Verdeling opleidingsniveau en geslacht (absoluut en relatief) in dit onderzoek, vergeleken met de verdeling in de Nederlandse bevolking (bron: CBS Statline, z.j.-b; CBS Statline, z.j.-c)

	Steekproef	Nederland (x 1000)
Laagopgeleid	9 (9,5%)	4 144 (28,5%)
Gemiddeld opgeleid	29 (30,5%)	5 229 (36,0%)
Hoogopgeleid	57 (60,0%)	4 910 (33,8%)
Vrouwen	63 (66,3%)	8 760 (50,3%)
Mannen	32 (33,6%)	8 648 (49,7%)

Daarnaast zijn de data - gebruikt voor de analyses over bias - verzameld door twee onderzoekers. Hofstra (2021) en ik hebben beide gebruik gemaakt van ons eigen netwerk om data te verzamelen. Ondanks dat uit de randomisatiecheck bleek dat de twee steekproeven qua geslacht, soort opleiding en opleidingsniveau niet significant van elkaar verschillen, kan de omgeving waarin de steekproeven getrokken zijn toch invloed hebben op de resultaten. Met het oog op de resultaten is de verwachting dat de inhoud van testimonials een significante invloed heeft op de besluitvorming van pensioendeelnemers, maar een onderzoek dat specifiek gericht is op bias door testimonials is nuttig om daar uitsluitsel over te geven.

Ook de operationalisering van het onderzoek is een beperking in dit onderzoek. Ten eerste zijn testimonials er in allerlei soorten en maten. Waar testimonials ook in de vorm van audio en beeld kunnen bestaan (Shaffer et al., 2021), zijn in dit onderzoek alleen een testimonial in geschreven vorm gebruikt. Daarom kunnen deze onderzoeksresultaten niet gegeneraliseerd worden naar andere vormen van testimonials en is vervolgonderzoek hiernaar noodzakelijk. Daarnaast werd al eerder duidelijk dat de betrouwbaarheid van de variabele financiële geletterdheid twijfelachtig was. Dit in tegenstelling tot het onderzoek waarin de vragenlijst samengesteld werd (Stella, Filotto en Cervallati, 2020). Het meetinstrument dat in dit onderzoek gebruikt is om deze variabele te meten, heeft dit concept mogelijk niet goed weten te vangen. Dat kan ook invloed hebben op de resultaten. Daarom moeten deze met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Ook moeten academici rekening houden met de twijfelachtige betrouwbaarheid van dit meetinstrument, wanneer ze het concept financiële geletterdheid willen meten.

Waar verder rekening mee moeten worden houden, is dat het mogelijk is dat respondenten voorafgaand aan hun deelname al een keuze gemaakt hadden over hun pensioendatum. Hoewel ze hun pensioendatum nog niet bereikt hebben, nadert deze wel. Dat kan ervoor zorgen dat ze zich hier al mee bezig gehouden hebben. Als mensen eerder met pensioen willen, beginnen ze bijvoorbeeld op tijd met sparen. Daarnaast kan een financiële situatie bepalend zijn voor wat er mogelijk is. Het kan zo zijn dat respondenten eigenlijk geen vrije keuze hebben: ze hebben bijvoorbeeld geen geld om eerder met pensioen te gaan of moeten bij hun werkgever op 65- of 67-jarige leeftijd stoppen met werken. Er is geprobeerd het effect hiervan te minimaliseren door te benadrukken dat respondenten zich moeten voorstellen dat ze op basis van de getoonde pensioeninformatie moeten kiezen. Toch kan het feit dat deze factoren invloed gehad hebben niet geheel uitgesloten worden.

Ten slotte is het belangrijk om te vermelden dat dit onderzoek ging over de keuze omtrent het wijzigen van de pensioendatum in de tweede pijler. Die keuze is redelijk rechtdoorzee omdat pensioendeelnemers maar drie keuzes hebben. Er zijn in ook pensioenkeuzes waarbij er meer factoren zijn die bepalen welke keuze er gemaakt moet en kan worden en waarbij keuzes ook in het heden gevolgen hebben. Voor de uitruil van partnerpensioen maakt het bijvoorbeeld uit welk werk je partner doet en welk inkomen hij of zij heeft, of je getrouwd bent of niet en of je bijvoorbeeld al eens (of meerdere keren) gescheiden bent. Bij dat soort complexe keuzes is het moeilijker om representatieve testimonials te maken die alle keuzemogelijkheden en factoren meenemen. Daarom moet er naar de bijdrage van pensioeninformatie in de vorm van testimonials aan dit soort complexe keuzes meer onderzoek worden gedaan.

Conclusie

Hoewel we dus voorzichtig moeten zijn met het trekken van conclusies over de invloed van testimonials, kunnen testimonials toch een manier zijn om pensioeninformatie aan te vullen. Of we het nou over complexe keuzes hebben of keuzes die relatief rechtdoorzee zijn. Ook al blijkt uit dit onderzoek dat testimonials niet bijdragen aan de besluitvorming van pensioendeelnemers, uit eerder onderzoek blijkt dat ze wel andere positieve effecten hebben. Ook het onderzoek van Hofstra (2021) levert positieve resultaten op voor testimonials. Wat in ieder geval uit dit onderzoek blijkt: testimonials kunnen voor de besluitvorming geen kwaad, en het is dus het proberen waard om deze vorm van informatie toe te voegen aan de huidige informatie. Goede pensioencommunicatie is immers relevant voor iedereen.

Literatuur

- Alessie, R., Van Rooij, M., & Lusardi, A. (2011). Financial literacy, retirement preparation and pension expectations in the Netherlands. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 527-545.
- Antonides, G., De Groot, W. & Van Raaij, W. (2008). *Financieel inzicht van Nederlanders* [rapport]. Wageningen: Wageningen University.
- A.S.R. (z.j.-a). *Eerder stoppen met werken* [website]. Geraadpleegd op 7 mei 2021. <https://www.asr.nl/pensioen/eerder-met-pensioen>
- A.S.R. (z.j.-b). *Je pensioen nog even uitstellen* [website]. Geraadpleegd op 7 mei 2021. <https://www.asr.nl/pensioen/pensioen-uitstellen>
- Bekker, H., Thornton, J.G., Airey, C.M., Connelly, J.B., Hewison, J., Robinson, M.B., Lilleyman, J., MacIntosh, M., Maule, A.J., Michie, S. & Pearman, A.D. (1999). Informed patient decision making: An annotated bibliography and systematic review. *Health technology assessment*, 3(1), 1-150.
- Bekker, H.L., Winterbottom, A.E., Butow, P., Dillard, A.J., Feldman-Stewart, D., Fowler, F.J., Jibaja-Weiss, M.L., Shaffer, V.A. & Volk, R.J. (2013). Do personal stories make patient decision aids more effective? A critical review of theory and evidence. *BMC Medical Information and Decision Making*, 13(2), 1-9.
- Betsch, C., Ulshofer, C., Renkewitz F. & Betsch, T. (2011). The influence of narrative v. statistical information on perceiving vaccination risks. *Medical Decision Making*, 31(5), 742-753.
- BPL Pensioen. (z.j.). *Eerder met pensioen* [website]. Geraadpleegd op 7 mei 2021. <https://www.bplpensioen.nl/eerder-met-pensioen>
- Butow, P., Fowler, J. & Ziebland, S. (2005). Section E: Using personal stories. In A. O'Connor, H. Llewellyn-Thomas & D. Stacey (eds.), *International Patient Decision Aid Standards (IPDAS) collaboration: Background document* (pp. 24-27). Geraadpleegd op 8 mei 2021 http://www.ipdas.ohri.ca/IPDAS_Background.pdf
- CBS Statline (z.j.-a). *Werkzame beroepsbevolking; positie in de werkkring* [statistiek]. Geraadpleegd op 8 juni 2021. <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82646NED/table?dl=35AE5>
- CBS Statline (z.j.-b). *Bevolking; hoogstbehaald onderwijsniveau en onderwijsrichting* [statistiek]. Geraadpleegd op 5 juni 2021. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82816NED/table?ts=1622711444904>
- CBS Statline (z.j.-c). *Bevolking; kerncijfers* [statistiek]. Geraadpleegd op 8 juni 2021. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/37296ned/table?ts=1623143051643>
- Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS](z.j.). *Opleidingsniveau* [website]. Geraadpleegd op 17 mei 2021. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/33/verschil-levensverwachting-hoog-en-laagopgeleid-groeit/opleidingsniveau>
- Chen, H. & Volpe, R.P. (1998). An analysis of personal financial literacy among college students. *Financial Services Review*, 7(2), 107-128.

- Eerstekamer.nl (z.j.). *Wet pensioencommunicatie* [website]. Geraadpleegd op 25 mei 2021.
https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/34008_wet_pensioencommunicatie
- Hoeken, H., Van der Geest, T., Van der Goot, M., Hornikx, J., Jongenelen, M. & Kruikemeier, S. (2011). De rol van begrijpelijke taal in een digitale context. Ontwikkelingen op de domeinen Leven Lang Leren, complexe financiële producten, bestuur en politiek, en gezondheid. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33(3), 266-286.
- Hofstra, I.A. (2021). *Bijna met pensioen; kies je voor langer doorwerken, of juist eerder stoppen?* [masteronderzoek]. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Hutson, S. (2010), Measuring financial literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44, 296–316.
- Jose, P.E. (1989). The role of gender and gender role similarity in readers' identification with story characters. *Sex Roles*, 21(9), 697-713.
- Kessler, S. (1992). Psychological aspects of genetic counselling. VII. Thoughts on directiveness. *Journal of Genetic Counselling*, 1(1), 9–19.
- Koolmees, W. (2020, 31 januari). *Aanbiedingsbrief evaluatie Wet pensioencommunicatie* [kamerbrief]. Geraadpleegd op 23 mei 2021.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/01/31/kamerbrief-over-evaluatie-wet-pensioencommunicatie>
- Kramer, R.M., Pommerenke, P., & Newton, E. (1993). The social context of negotiation: Effects of social identity and interpersonal accountability on negotiator decision making. *Journal of Conflict Resolution*, 37(4), 633-654.
- Meetinstrumenten in de zorg (z.j.). *Combined outcome measure for risk communication and treatment decision making effectiveness: COMRADE* [website]. Geraadpleegd op 7 juni 2021.
<https://meetinstrumentenzorg.nl/instrumenten/combined-outcome-measure-for-risk-communication-and-treatment-decision-making-effectiveness/>
- Metz, M.J., Verbeek, M.A., Elfeddali, I., de Beurs, E., van der Feltz-Cornelis, C.M. & Beekman, A.T.F. (2018). Het begrip 'beslissingsambivalentie' (decisional conflict) en de bruikbaarheid ervan bij de evaluatie van gedeelde besluitvorming. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 60(6), 397-402.
- O'Connor, A.M. (1995). Validation of a decisional conflict scale. *Medical Decision Making*, 15(1), 25-30.
- O'Connor, A.M., Légaré, F. & Stacey, D. (2003). Risk communication in practice the contribution of decision aids. *British Medical Journal*, 327, 736-740.
- Overheid.nl (z.j.). *Wet pensioencommunicatie* [wettekst]. Geraadpleegd op 23 mei 2021.
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0036645/2017-01-01>
- Pensioenfonds Zorg en Welzijn. (z.j.-a). *Eerder met pensioen en werken* [website]. Geraadpleegd op 7 mei 2021.
<https://www.pfzw.nl/particulieren/wat-doe-ik-bij/met-pensioen-gaan/eerder-met-pensioen-en-werken.html>
- Pensioenfonds Zorg en Welzijn. (z.j.-b). *Pensioen uitstellen* [website]. Geraadpleegd op 7 mei 2021.
<https://www.pfzw.nl/particulieren/wat-doe-ik-bij/met-pensioen-gaan/pensioen-uitstellen.html>

- Rijksoverheid (z.j.). *Opbouw pensioenstelsel* [website]. Geraadpleegd op 24 mei 2021. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/opbouw-pensioenstelsel>
- Sarigül, H. (2014). A survey of financial literacy among university students. *The Journal of Accounting and Finance*, 64, 207-224.
- Schoonbrood, J. (2013). *Klaar voor de start(brief)?! Onderzoek naar de invloed van financiële geletterdheid op pensioen kennis en de vind- en begripsprestaties van de startbrief* [bachelorthesis]. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Shaffer, V.A., Brodney, S., Gavaruzzi, T., Zisman Ilani, Y., Munro, S., Smith, S., Thomas, E., Valentine, K.D. & Bekker, H.L. (2021). Do personal stories make patient decision aids more effective? An update from the international patient decision aids standards. *Medical Decision Making*, 0(0), 1-10.
- Shaffer, V.A., Focella, E.S., Hathaway, A., Scherer, L.D. & Zikmund-Fisher, B.J. (2018). On the usefulness of narratives: an interdisciplinary review and theoretical model. *Annual Behavioural Medicine*, 52(5), 429-442.
- Stacey, D., Légaré, F., Lewis, K., Barry, M.J., Bennett, C.L., Eden, K.B., Holmes-Rovner, M., Llewellyn-Thomas, H., Lyddiatt, A., Thomson, R. & Trevena, L. (2017). Decision aids for people facing health treatment or screening decisions. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 4, 1-285.
- Stalmeier, P.F.M., Roosalen, M.S., Verhoef, L.C.G., Hoekstra-Weebers, J.E.H.M., Oosterwijk, J.C., Moog, U., Hoogerbrugge, N. & Van Daal, W.A.J. (2005). The decision evaluation scales. *Patient Education and Counseling*, 57, 286-293.
- Stalmeier, P.F.M. & Roosmalen, M.S. (2009). Concise evaluation of decision aids. *Patient Education and Counseling*, 74(1), 104-109.
- Stella, G.P., Filotto, U. & Cervallati, E.M. (2020). A proposal for a new financial literacy questionnaire. *International Journal of Business and Management*, 15(2), 34-48.
- Stichting Pensioenfonds ABP. (z.j.-a). *Eerder met pensioen. Kies uw pensioenleeftijd* [website]. Geraadpleegd op 7 mei 2021. <https://www.abp.nl/plan-uw-pensioen/welke-pensioenkeuzes-heeft-u/eerder-met-pensioen.aspx>
- Stichting Pensioenfonds ABP. (z.j.-b). *Later met pensioen* [website]. Geraadpleegd op 7 mei 2021. <https://www.abp.nl/plan-uw-pensioen/welke-pensioenkeuzes-heeft-u/later-met-pensioen.aspx>
- Strikwerda, J., Holleman, B., & Hoeken, H. (2021). *Supporting pension participants: Three lessons learned from the medical domain for better pension decisions*. Netspar Design Paper, 167.
- Syrowatka, A., Kroemker, D., Meguerditchian, A.N. & Tamblyn, R. (2016). Features of computer-based decision aids: systematic review, thematic synthesis, and meta-analyses. *Journal of Medical Internet Research*, 18(1), e20.
- Tajfel, H. (1978). Social categorization, social identity and social comparison. In H. Tajfel (eds.), *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations* (pp. 61-76). Londen: Academic Press.
- Toepoel, V. (2016). *Doing surveys online*. Londen: Sage Publications Ltd
- Ubel, P.A., Jepson, C., Baron, J. (2001). The inclusion of patient testimonials in decision aids: Effects on treatment choices. *Medical Decision Making*, 21, 60-68.

- Van Gestel, I. (2014). *"Pensioenen? Maar daar weet ik niets van hoor!" Een onderzoek naar de invloed van financiële geletterdheid bij het vinden en begrijpen van informatie in een startbrief* [bachelorthesis]. Universiteit Utrecht: Communicatie- en Informatiewetenschappen.
- Van Rooij, M.C.J., Lusardi, A. & Alessie, R.J.M. (2011). Financial literacy and retirement planning in the Netherlands. *Journal of Economic Psychology*, 32(4), 593-608.
- Van Waveren, B., Kuin, M. & Duysak, S. (2019, 11 oktober). *Evaluatie Wet Pensioencommunicatie* [onderzoeksrapport]. Amsterdam: Regioplan.
- Van Wijk, C. & Arts, A. (2008). Does the taxman need a face? Effects of including photographs and examples in a tax form; a field experiment with senior citizens in the Netherlands. *International Design Journal*, 16(2), 85-100.
- Visser, J., Oosterveld, P. & Kloosterboer, M. (2012, juni). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières* [onderzoeksrapport]. Amsterdam: TNS Nipo
- Vocht, A. de (2016). *Basishandboek SPSS: IBM SPSS Statistics 24*. Utrecht: Bijleveld Press.
- Wennberg, J.E., Fisher, J.S. & Skinner, J.S. (2002). Geography and the debate over medical reform, medicare reform. *Health Affairs*, 21(1), W96-W112.
- Wijzer in geldzaken (2020, oktober). *Pensioenmonitor 2020* [onderzoeksrapport]. Geraadpleegd op 23 mei 2021.
<https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/pensioenmonitor-2020-wijzer-in-geldzaken.pdf>
- Winterbottom, A., Bekker, H.L., Conner, M. & Mooney, A. (2008). Does narrative information bias individual's decision making? A systematic review. *Social Science & Medicine*, 67(12), 2079-2088.
- Zwaan, R.A. & Rapp, D.N. 2006. Chapter 18: Discourse Comprehension. In M.J., Traxler & M.A., Gernsbacher, (eds.), *Handbook of psycholinguistics: Second edition* (pp. 725-764). Londen: Academic Press.

Bijlagen

Bijlage 1. Vragenlijst

Introductie

Vragenlijst pensioeninformatie

Deze vragenlijst is onderdeel van mijn afstudeerscriptie over pensioeninformatie. Het doel van het onderzoek is het evalueren van pensioeninformatie om het mogelijk in de toekomst te verbeteren. Ik doe specifiek onderzoek naar mensen tussen 45 jaar en de pensioenleeftijd. Als u dus jonger bent of al met pensioen bent, kunt u deze vragenlijst niet invullen.

De vragenlijst is volledig anoniem. Er zal dus niet te traceren zijn wie u bent en wat u heeft ingevuld. Daarnaast ga ik vertrouwelijk met de gegevens om. Deze zullen alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Klik op 'start' om te beginnen. Door op 'start' te drukken gaat u akkoord met het bovenstaande. Alvast bedankt voor uw deelname!

Demografische vragen

Wat is uw leeftijd?

Wat is uw geslacht?

- Vrouw
- Man
- Non-binair
- Wil ik niet zeggen

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- Basisonderwijs
- Vmbo (Its, (m)ulo, mavo, vbo, Inho/huishoudschool)
- Onderbouw havo/vwo (mms, hbs, gymnasium)
- Bovenbouw havo/vwo (mms, hbs, gymnasium)
- Mbo-1 (entreeopleiding)
- Mbo-2 (basisberoepsopleiding)
- Mbo-3 (vakopleiding)
- Mbo-4 (middenkaderopleiding, mts)
- Hbo (hts)
- Wo
- Anders, namelijk _____

Wat is het type dienstverband waarin u op dit moment werkt?

- Loondienst (fulltime)
- Loondienst (parttime)
- Zelfstandige zonder personeel (ZZP'er)
- Werkzoekende
- Geen dienstverband
- Gepensioneerd
- Anders, namelijk _____

Heeft u een opleiding gevolgd en/of een carrière (gehad) in een financieel, economisch en/of bedrijfskundig veld?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Hoeveel weet u van de keuze omtrent het wijzigen van de pensioendatum?

- Heel weinig
- Weinig
- Gemiddeld
- Veel
- Heel veel

Financiële geletterdheid (goede antwoord is *cursief* weergegeven)

De volgende tien vragen gaan over financiële onderwerpen. Wilt u, als u een antwoord niet weet, a.u.b. niet gokken. U kunt dit aangeven met het antwoord 'ik weet het niet'.

Stel, je hebt 100 euro op je spaarrekening staan en het rentepercentage is 2% per jaar. Hoeveel denk je dat je na vijf jaar op je spaarrekening hebt staan als je het geld erop laat staan?

- Meer dan 102 euro*
- Precies 102 euro
- Minder dan 102 euro
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Stel je voor dat de rente op je spaarrekening 1% per jaar was en de inflatie 2%. Hoeveel kun je kopen met het geld op je spaarrekening na één jaar.

- Meer dan vandaag
- Exact hetzelfde als vandaag
- Minder dan vandaag*
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Waar of niet waar?: "Het kopen van aandelen in één bedrijf levert doorgaans een veiliger rendement op dan een aandelenfonds"

- Waar
- Niet waar*
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Waar of niet waar?: "Een hypotheek met een looptijd van 15 jaar vereist meestal hogere maandelijkse betalingen dan een hypotheek met een looptijd van 30 jaar, maar de totale rente over de looptijd van de lening zal minder zijn"

- Waar*
- Niet waar
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Als de rentepercentages stijgen, wat gebeurt er dan meestal met de obligatiekoersen?

- Ze dalen*
- Ze blijven hetzelfde
- Ze stijgen
- Er is geen relatie tussen obligatiekoersen en rentepercentages
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Je verhuist naar een stad waar de kosten voor levensonderhoud een derde (33%) hoger zijn dan waar je eerst woonde. Je blijft hetzelfde verdienen. Hoe kun je ervoor zorgen dat je naar verhouding evenveel uitgeeft?

- Je aankopen laten toenemen met een derde (33%)
- Je aankopen laten afnemen met een derde (33%)*
- Je aankopen laten afnemen met twee derde (66%)
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Je bent wat ouder geworden en wil graag een manier vinden om ervoor te zorgen dat je gezin economisch gezien wat meer gemoedsrust heeft voor het geval je iets overkomt. Wat kun je het beste doen?

- Koop een huis door een hypotheek af te sluiten
- Koop aandelen in een bedrijf
- Sluit een verzekeringspolis af*
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Je hebt besloten 10.000 euro te investeren in financiële activa en krijgt drie fondsen aangeboden. Voor welk fonds kunt u het beste kiezen? *Risiconiveau 3 is een laag risico, 5 een gemiddeld risico en 9 een hoog risico*

- A: 2% rente, risiconiveau 3
- B: 4% rente, risiconiveau 3
- C: 5% rente, risiconiveau 9
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Je hebt de kans om 20.000 euro te investeren. Je bent risico-avers en wil op een lange termijn investeren. Waarin kun je het beste investeren om overeen te komen met je behoeftes?

- Investeren in Bitcoin
- Investeren in staatsobligaties*
- Investeren in derivaten
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Je bent 42 geworden en je bedrijf doet het economisch niet goed. Gelukkig heb je een loterijprijs gewonnen van 200.000 euro. Hoe kun je dit het best gebruiken?

- 90% van het geld gebruiken om lang gekoesterde wensen in vervulling te laten gaan en 10% sparen
- 30% van het geld gebruiken om lang gekoesterde wensen in vervulling te laten gaan, 40% gebruiken voor een aanvullend pensioenplan en 30% sparen
- 70% van het geld gebruiken om lang gekoesterde wensen in vervulling te laten gaan en 30% sparen
- Ik weet het niet
- Ik wil niet antwoorden

Informatie over pensioen(keuze)

In het Nederlandse pensioenstelsel bestaat uw pensioen uit meerdere pijlers. De eerste pijler is de AOW, die via de overheid geregeld is. Daarnaast bouwt u in pijler twee (ouderdoms)pensioen op bij een pensioenfonds. Dit gaat via uw werkgever. Deze aanvullende pensioenuitkering is afhankelijk van de hoogte van uw salaris en de tijd dat u bij uw werkgever in dienst bent. Deze pensioenuitkering ontvangt u vanaf de datum dat u met pensioen gaat, afgesproken met uw pensioenfonds. De datum dat u met pensioen gaat, kunt u eventueel wijzigen. Ten slotte kunt u via de derde pijler pensioen opbouwen via individuele aanvullende pensioenvoorzieningen, bijvoorbeeld door lijfrenten, koopsommen en levensverzekeringen.

In deze vragenlijst gaan de vragen over de tweede pijler: het ouderdomspensioen, opgebouwd via de werkgever.

Besluitvormingsvragen conditie 1: feitelijke tekst

Besluitvormingsvragen conditie 2: eerder met pensioen

Besluitvormingsvragen conditie 3: later met pensioen

Hieronder ziet u een webpagina van het (fictieve) ISIH Levensverzekeringen. U gaat binnenkort met pensioen en wilt meer weten over het wijzigen van uw pensioendatum. Lees voorafgaand aan het beantwoorden van de vragen de onderstaande tekst.

afbeelding met pensioeninformatie (conditie 1, 2 of 3)

Stel, u moet op basis van de informatie die u net gelezen hebt een keuze maken over uw pensioendatum. Wat kiest u?

- Ik zou eerder met pensioen gaan dan mijn pensioendatum
- Ik zou later met pensioen gaan dan mijn pensioendatum
- Ik zou op mijn pensioendatum met pensioen gaan
- Ik weet het niet

Onderstaande vragen gaan over de (fictieve) keuze die u net gemaakt heeft

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stellingen

	Erg oneens	mee oneens	Mee eens	Neutraal	Mee eens	Erg eens	mee eens
Ik heb het gevoel dat ik de voordelen van de keuzemogelijkheden ken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

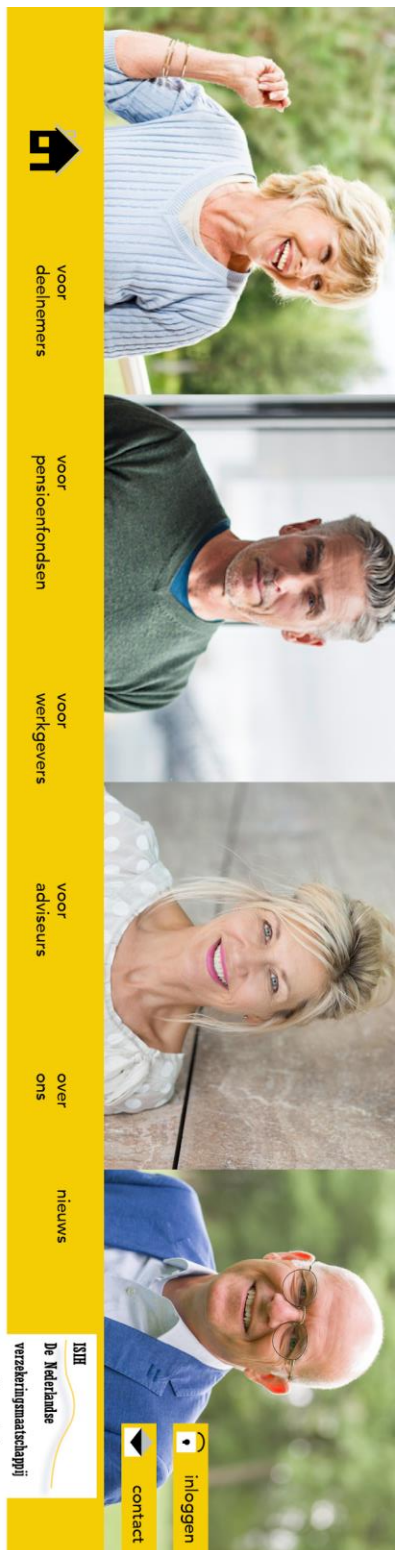
Ik heb het gevoel dat ik de nadelen van de keuzemogelijkheden ken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze beslissing laat duidelijk zien wat er belangrijk voor mij is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik wil meer informatie over de keuze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb genoeg advies gehad om een keuze te maken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb een goed geïnformeerde keuze gemaakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben tevreden met de ontvangen informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben in staat om de voor- en nadelen van de keuzemogelijkheden tegen elkaar af te zetten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is moeilijk voor mij om te bepalen of de voordelen belangrijker voor mij zijn dan de nadelen, of andersom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet wat voor mij de beste keuze is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben tevreden over mijn beslissing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me onzeker over wat ik moet kiezen voor mijn pensioendatum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik twijfel nog over wat ik moet kiezen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik verwacht bij mijn keuze te blijven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is duidelijk welke keuze voor mij de beste is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het moeilijk om deze beslissing te nemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat ik de juiste beslissing kan nemen dankzij de informatie over het wijzigen van mijn pensioendatum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Afsluiting

U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst! Heeft u nog vragen en/of opmerkingen? Dan kunt u deze hier achterlaten

Bijlage 2. Materiaal

B2.1 Conditie 1: Feitelijke tekst



In uw pensioenoverzicht ziet u de pensioendatum die we voor nu met u hebben afgesproken. Deze pensioendatum kunt u eventueel wijzigen. U gaat dan eerder of later met pensioen. Uw keuze heeft gevolgen voor uw pensioen. In dit overzicht vindt u meer informatie.

U kunt eerder met pensioen gaan dan uw oorspronkelijke pensioendatum

Overweegt u om eerder met pensioen te gaan? Of wilt u eerder stoppen met werken dan de datum waarop u uw pensioen krijgt? Dan is het belangrijk om na te gaan hoe u er nu voor staat want eerder met pensioen gaan moet financieel wel haalbaar zijn. Eerder met pensioen gaan heeft namelijk een aantal (financiële) gevolgen. U bouwt bijvoorbeeld minder pensioen op, dus uw pensioenbedrag is lager. De ISiH Levensverzekeringen moet u waarschijnlijk ook over een langere periode pensioen uitbetalen, dus dit is van invloed op de hoogte van uw pensioenuitkering. Bovendien start uw AOW-uitkering pas vanaf AOW-leeftijd, maar via uw werkgever heeft u extra pensioen opgebouwd waar u eerder recht op heeft.

Waar moet u rekening mee houden?

Als u eerder stopt met werken voordat u AOW-uitkering krijgt, heeft u dan genoeg geld? Daarom is het handig om uw uitgaven op een rij te zetten als u erover nadenkt om met pensioen te gaan (huur of hypotheek, auto, abonnementen, reizen). Daarnaast goed om te weten: u betaalt meer belasting vóór uw AOW-leeftijd dan erna. Als is dit afhankelijk van de hoogte van uw pensioenuitkering, want is dit lager dan uw huidige inkomen dan zal verhoudingsgewijs minder belasting betalen. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de Belastingdienst.

Als u eerder met pensioen wilt tussen uw zestigste en vijf jaar voor uw AOW-leeftijd, kan dat als u voor hetzelfde percentage dat u pensioen opneemt (minimaal) minder gaat werken. U moet hiervoor een zogenaamde 'intentieverklaring' ondertekenen. U heeft te maken met zogenaamde vervroegingsfactoren. De ISiH Levensverzekeringen stelt met deze factoren uw pensioenuitkering vast, omdat u afwijkt van de pensioendatum. Dit betekent dat u een lagere pensioenuitkering krijgt, omdat u eerder met pensioen gaat.

U kunt later met pensioen gaan dan uw oorspronkelijke pensioendatum

Wilt u de uitkering van uw werkgeverspensioen uitstellen? Dat kan tot maximaal vijf jaar na uw AOW-leeftijd. Daardoor bouwt u langer pensioen op en gaat u op een latere leeftijd met pensioen. Het werkgeverspensioen is daardoor voor de rest van uw leven hoger. Dat komt omdat u afwijkt van de pensioendatum. Omdat u afwijkt, stelt ISiH Levensverzekeringen uw pensioenuitkering vast met uitstelfactoren. Die uitstelfactoren worden elk jaar op 1 januari opnieuw berekend op basis van de gemiddelde levensverwachting van onze pensioen-deelnemers. Deze neemt ieder jaar toe. Dat betekent dat onze deelnemers langer pensioen krijgen, maar dat het gemiddelde maandbedrag lager wordt.

Waar moet u rekening mee houden?

U moet zelf met uw werkgever regelen dat de pensioenafdracht blijft doorlopen. Ook moet u er rekening mee houden dat u een bedrag misloopt tussen uw oorspronkelijke en uw nieuwe pensioendatum. Het kan een aantal jaar duren voordat u dat verschil heeft ingehaald. U kunt dat verschil zelf berekenen of hulp vragen aan een adviseur.

Ook heeft deze keuze gevolgen voor uw partnerpensioen en uw inkomstenbelasting. Als u partnerpensioen geregeld heeft tot uiterlijk uw huidige pensioendatum (voor het geval u hiervoor overlijdt), dan gebruikt ISiH Levensverzekeringen een deel van uw pensioen om tot uw nieuwe pensioendatum ook partnerpensioen te regelen voor uw partner. Hierdoor wordt uw pensioen lager. Door uw nieuwe pensioen kunt u ook in een ander belastingtarief terecht komen. Dat komt omdat de hoogte van uw inkomen en het soort inkomen veranderen als u later met pensioen gaat. Ook is het moment waarop u met pensioen gaat van invloed: vóór of nadat u een AOW-uitkering van de overheid ontvangt. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de Belastingdienst.

Heeft u nog vragen?

☎ 030 - 102 93 84

✉ contact@sih.nl

We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur.

B2.2 Conditie 2: Feitelijke tekst en testimonial (eerder met pensioen)



In uw pensioenoverzicht ziet u de pensioendatum die we voor nu met u hebben afgesproken. Deze pensioendatum kunt u eventueel wijzigen. U gaat dan eerder of later met pensioen. Uw keuze heeft gevolgen voor uw pensioen. In dit overzicht vindt u meer informatie.

U kunt eerder met pensioen gaan dan uw oorspronkelijke pensioendatum

Overweegt u om eerder met pensioen te gaan? Of wilt u eerder stoppen met werken dan de datum waarop u uw pensioen krijgt? Dan is het belangrijk om na te gaan hoe u er nu voor staat want eerder met pensioen gaan moet financieel wel haalbaar zijn. Eerder met pensioen gaan heeft namelijk een aantal (financiële) gevolgen. U bouwt bijvoorbeeld minder pensioen op, dus uw pensioenbedrag is lager. De ISIH Levensverzekeringen moet u waarschijnlijk ook over een langere periode pensioen uitbetalen, dus dit is van invloed op de hoogte van uw pensioenuitkering. Bovendien start uw AOW-uitkering pas vanaf AOW-leeftijd, maar via uw werkgever heeft u extra pensioen opgebouwd waar u eerder recht op heeft.

Waar moet u rekening mee houden?

Als u eerder stopt met werken voordat u AOW-uitkering krijgt, heeft u dan genoeg geld? Daarom is het handig om uw uitgaven op een rij te zetten als u erover nadenkt om met pensioen te gaan (huur of hypotheek, auto, abonnementen, reizen). Daarnaast goed om te weten: u betaalt meer belasting vóór uw AOW-leeftijd dan erna. Al is dit afhankelijk van de hoogte van uw pensioenuitkering, want is dit lager dan uw huidige inkomen dan zal verhoudingsgewijs minder belasting betalen. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de Belastingdienst.

Als u eerder met pensioen wilt tussen uw zestigste en vijf jaar voor uw AOW-leeftijd, kan dat als u voor hetzelfde percentage dat u pensioen opneemt (minimaal) minder gaat werken. U moet hiervoor een zogenaamde 'intentieverklaring' ondertekenen. U heeft te maken met zogenaamde vervroegingsfactoren. De ISIH Levensverzekeringen stelt met deze factoren uw pensioenuitkering vast, omdat u afwijkt van de pensioendatum. Dit betekent dat u een lagere pensioenuitkering krijgt, omdat u eerder met pensioen gaat.

U kunt later met pensioen gaan dan uw oorspronkelijke pensioendatum

Wilt u de uitkering van uw werkgeverspensioen uitstellen? Dat kan tot maximaal vijf jaar na uw AOW-leeftijd. Daardoor bouwt u langer pensioen op en gaat u op een latere leeftijd met pensioen. Het werkgeverspensioen is daardoor voor de rest van uw leven hoger. Dat komt omdat u afwijkt van de pensioendatum. Omdat u afwijkt, stelt ISIH Levensverzekeringen uw pensioenuitkering vast met uitstelfactoren. Die uitstelfactoren worden elk jaar op 1 januari opnieuw berekend op basis van de gemiddelde levensverwachting van onze pensioen-deelnemers. Deze neemt ieder jaar toe. Dat betekent dat onze deelnemers langer pensioen krijgen, maar dat het gemiddelde maandbedrag lager wordt.

Waar moet u rekening mee houden?

U moet zelf met uw werkgever regelen dat de pensioenafdracht blijft doorlopen. Ook moet u er rekening mee houden dat u een bedrag misloopt tussen uw oorspronkelijke en uw nieuwe pensioendatum. Het kan een aantal jaar duren voordat u dat verschil heeft ingehaald. U kunt dat verschil zelf berekenen of hulp vragen aan een adviseur.

Ook heeft deze keuze gevolgen voor uw partnerpensioen en uw inkomstenbelasting. Als u partnerpensioen geregeld heeft tot uiterlijk uw huidige pensioendatum (voor het geval u hiervoor overlijdt), dan gebruikt ISIH Levensverzekeringen een deel van uw pensioen om tot uw nieuwe pensioendatum ook partnerpensioen te regelen voor uw partner. Hierdoor wordt uw pensioen lager. Door uw nieuwe pensioen kunt u ook in een ander belastingtarief terecht komen. Dat komt omdat de hoogte van uw inkomen en het soort inkomen veranderen als u later met pensioen gaat. Ook is het moment waarop u met pensioen gaat van invloed: vóór of nadat u een AOW-uitkering van de overheid ontvangt. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de Belastingdienst.

Heeft u nog vragen?

030 - 102 93 84 contact@isih.nl

We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur.

"Vrije tijd is voor mij belangrijker dan geld"

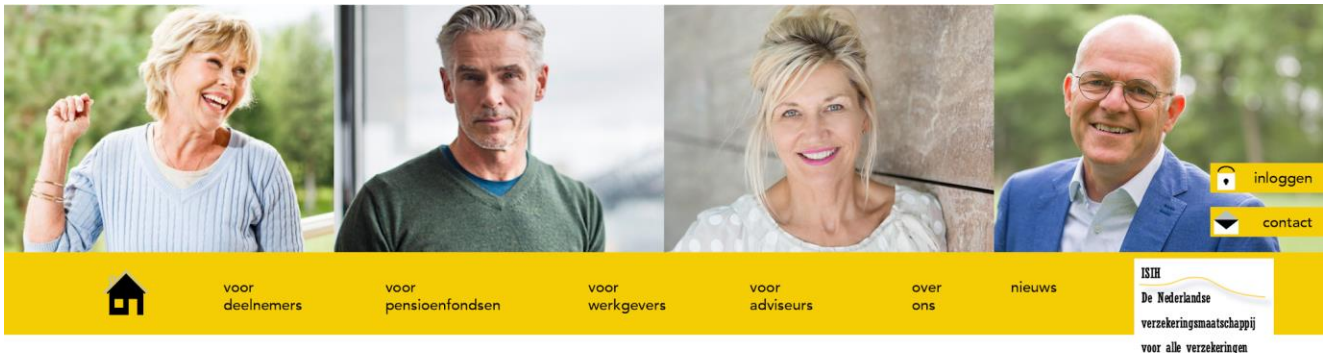
Ik ben Paul en ik ben vorig jaar met pensioen gegaan op 66-jarige leeftijd. Dat is twee jaar eerder dan mijn oorspronkelijke pensioenleeftijd. Ik heb de keuze gemaakt om eerder met pensioen te gaan, omdat ik mijn werk als beleidsmedewerker bij Gemeente Stichtse Vecht niet meer zo leuk vond. Daarnaast wilde mijn vrouw en ik meer tijd voor onze kleinkinderen en een mooie reis naar Zuid-Amerika maken voor onze oude dag. Natuurlijk werd mijn pensioen daardoor lager, maar we hebben flink gespaard en veel vrije tijd is voor ons belangrijk.



Ik had per jaar €20.000 pensioen opgebouwd. Doordat ik eerder met pensioen ben gegaan, krijg ik nog 89,3% van dat bedrag per jaar. Ik krijg dus per jaar €17.860 pensioenuitkering.

Herken je je in de situatie van Paul? Kijk dan op Mijn ISIH-pensioen om een overzicht te krijgen in de voor jou belangrijke pensioeninformatie.

B2.3 Conditie 3: Feitelijke tekst en testimonial (later met pensioen)



In uw pensioenoverzicht ziet u de pensioendatum die we voor nu met u hebben afgesproken. Deze pensioendatum kunt u eventueel wijzigen. U gaat dan eerder of later met pensioen. Uw keuze heeft gevolgen voor uw pensioen. In dit overzicht vindt u meer informatie.

U kunt eerder met pensioen gaan dan uw oorspronkelijke pensioendatum

Overweegt u om eerder met pensioen te gaan? Of wilt u eerder stoppen met werken dan de datum waarop u uw pensioen krijgt? Dan is het belangrijk om na te gaan hoe u er nu voor staat want eerder met pensioen gaan moet financieel wel haalbaar zijn. Eerder met pensioen gaan heeft namelijk een aantal (financiële) gevolgen. U bouwt bijvoorbeeld minder pensioen op, dus uw pensioenbedrag is lager. De ISIH Levensverzekeringen moet u waarschijnlijk ook over een langere periode pensioen uitbetalen, dus dit is van invloed op de hoogte van uw pensioenuitkering. Bovendien start uw AOW-uitkering pas vanaf AOW-leeftijd, maar via uw werkgever heeft u extra pensioen opgebouwd waar u eerder recht op heeft.

Waar moet u rekening mee houden?

Als u eerder stopt met werken voordat u AOW-uitkering krijgt, heeft u dan genoeg geld? Daarom is het handig om uw uitgaven op een rij te zetten als u erover nadenkt om met pensioen te gaan (huur of hypotheek, auto, abonnementen, reizen). Daarnaast goed om te weten: u betaalt meer belasting vóór uw AOW-leeftijd dan erna. Al is dit afhankelijk van de hoogte van uw pensioenuitkering, want is dit lager dan uw huidige inkomen dan zal verhoudingsgewijs minder belasting betalen. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de Belastingdienst.

Als u eerder met pensioen wilt tussen uw zestigste en vijf jaar voor uw AOW-leeftijd, kan dat als u voor hetzelfde percentage dat u pensioen opneemt (minimaal) minder gaat werken. U moet hiervoor een zogenaamde 'intentieverklaring' ondertekenen. U heeft te maken met zogenaamde vervroegingsfactoren. De ISIH Levensverzekeringen stelt met deze factoren uw pensioenuitkering vast, omdat u afwijkt van de pensioendatum. Dit betekent dat u een lagere pensioenuitkering krijgt, omdat u eerder met pensioen gaat.

U kunt later met pensioen gaan dan uw oorspronkelijke pensioendatum

Wilt u de uitkering van uw werkgeverspensioen uitstellen? Dat kan tot maximaal vijf jaar na uw AOW-leeftijd. Daardoor bouwt u langer pensioen op en gaat u op een latere leeftijd met pensioen. Het werkgeverspensioen is daardoor voor de rest van uw leven hoger. Dat komt omdat u afwijkt van de pensioendatum. Omdat u afwijkt, stelt ISIH Levensverzekeringen uw pensioenuitkering vast met uitstelfactoren. Die uitstelfactoren worden elk jaar op 1 januari opnieuw berekend op basis van de gemiddelde levensverwachting van onze pensioen-deelnemers. Deze neemt ieder jaar toe. Dat betekent dat onze deelnemers langer pensioen krijgen, maar dat het gemiddelde maandbedrag lager wordt.

Waar moet u rekening mee houden?

U moet zelf met uw werkgever regelen dat de pensioenafdracht blijft doorlopen. Ook moet u rekening mee houden dat u een bedrag misloopt tussen uw oorspronkelijke en uw nieuwe pensioendatum. Het kan een aantal jaar duren voordat u dat verschil heeft ingehaald. U kunt dat verschil zelf berekenen of hulp vragen aan een adviseur.

Ook heeft deze keuze gevolgen voor uw partnerpensioen en uw inkomstenbelasting. Als u partnerpensioen geregeld heeft tot uiterlijk uw huidige pensioendatum (voor het geval u hiervoor overlijdt), dan gebruikt ISIH Levensverzekeringen een deel van uw pensioen om tot uw nieuwe pensioendatum ook partnerpensioen te regelen voor uw partner. Hierdoor wordt uw pensioen lager. Door uw nieuwe pensioen kunt u ook in een ander belastingtarief terecht komen. Dat komt omdat de hoogte van uw inkomen en het soort inkomen veranderen als u later met pensioen gaat. Ook is het moment waarop u met pensioen gaat van invloed: vóór of nadat u een AOW-uitkering van de overheid ontvangt. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de Belastingdienst.

Heeft u nog vragen?

☎ 030 - 102 93 84 ✉ contact@isih.nl

We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur.

"Ik ga liever met pensioen als ik samen met mijn echtgenoot kan genieten van onze vrije dag"

Ik ben Paul en ik ben op 67-jarige leeftijd met pensioen gegaan, dus twee jaar later dan pensioendatum van 65 jaar. Ik heb de keuze gemaakt om later met pensioen te gaan, omdat ik mijn werk bij de Nederlandse Rechtbank nog erg leuk vond en ik heb veel sociale contacten op mijn werk. Bovendien werkte mijn echtgenoot nog, dus zag ik niet de noodzaak om eerder met pensioen te gaan. Bijkomend voordeel van later met pensioen gaan, is natuurlijk dat mijn maandelijkse uitkering hoger wordt. Hiervan geniet ik nu samen met mijn vrouw van mijn oude dag en natuurlijk de kleinkinderen.

Ik had €22.000 pensioen opgebouwd. Doordat ik later met pensioen ben gegaan, krijg ik 110,5% van dat bedrag per jaar. Ik krijg dus per jaar €24.310 pensioenuitkering.

Herken je je in de situatie van Paul? Kijk dan op Mijn ISIH-pensioen om een overzicht te krijgen in de voor jou belangrijke pensioeninformatie.



Bijlage 3. Assumpties voor uitvoeren van toetsen

In deze bijlage worden per toets de assumpties samengevat en besproken. Aan deze assumpties moet worden voldaan voordat een statistische toets gedaan mag worden. Voor t-toetsen voor onafhankelijke steekproeven en ANOVA-analyses moet er voldaan worden aan de assumpties van normaliteit en homogeniteit. Daarnaast moeten de steekproeven aselekt en onafhankelijk zijn (De Vocht, 2016). In dit onderzoek ga ik er vanuit dat dit laatste het geval was. Voor Chi-kwadraattoetsen moeten alle verwachte celfrequenties hoger of gelijk zijn aan 1. Ook mag niet meer dan 20% van deze celfrequenties liggen tussen de 1 en 5 (De Vocht, 2016).

Voor onderzoeksvraag 1 is er een éénweg ANOVA-analyse uitgevoerd. Er werd voldaan aan de assumptie van gelijke variantie ($p = .293$). De scores op besluitvorming waren in zowel de feitelijke tekst- ($p = .200^5$) als de testimonialconditie ($p = .200^5$) normaal verdeeld als we kijken naar de Kolmogorov-Smirnovtoets, Skewness, Kurtosis en plots.

Voor H1 voer ik een Chi-kwadraattoets uit. Alle verwachte celfrequenties zijn hoger of gelijk aan 1, maar meer dan 20% van de verwachte celfrequenties ligt tussen 1 en 5 (25%). Daarmee wordt een assumptie van de chi-kwadraattoets geschonden. Om die reden is een Fisher exact test uitgevoerd om naar verschillen in aantallen tussen de condities te kijken. Voor onderzoeksvraag 2 zijn er een éénweg ANOVA-analyse en t-toets voor onafhankelijke steekproeven uitgevoerd. Aan de assumptie van gelijke varianties (homogeniteit) is voldaan voor de scores op besluitvorming ($p = .362$) en tevredenheid-onzekerheid ($p = .782$). Uit de Kolmogorov-Smirnovtoets, Skewness, Kurtosis en plots blijkt dat de scores op besluitvorming en tevredenheid-onzekerheid in zowel de 'testimonial met één keuzemogelijkheid'-conditie (respectievelijk $p = .200^5$ en $p = .200^5$) als de 'testimonial met beide keuzemogelijkheden'-conditie (respectievelijk $p = .200^5$ en $p = .200^5$) normaal verdeeld zijn.

Voor onderzoeksvraag 3 is een tweeweg ANOVA-analyse uitgevoerd. In eerste instantie wilde ik deze toetsen uitvoeren met twee tekstcondities: een feitelijke tekst- en testimonial-conditie. Echter, hierbij werd niet voldaan aan de eis van homogeniteit. Daarom was ik genoodzaakt om de testimonialcondities afzonderlijk te analyseren. Op deze manier wordt aan de assumpties van normaliteit en gelijke varianties voldaan. Ook zijn de scores op geïnformeerde keuze voor de categorieën van financiële geletterdheid en de tekst-condities normaal verdeeld (Tabel 6).

Tabel 6

Assumptie van normaliteit en homogeniteit voor uitvoeren van tweeweg ANOVA-analyse (OV3)

	Kolmogorov-Smirnovtoets					Levene's toets
	Laag geletterd	Gemiddeld geletterd	Hoog geletterd	Feitelijke tekst	Feitelijke tekst en testimonial eerder	Feitelijke tekst en testimonial later
Besluitvorming	$p = .200^5$	$p = .200^5$	$p = .200^5$	$p = .200^5$	$p = .200^5$	$p = .678$

⁵ Dit is de ondergrens van de ware significantie

Bijlage 4. Assumpties en resultaten voor randomisatiecheck

B4.1 Randomisatiecheck drie condities

Variabele	Toets	Assumpties	Resultaat	Verschil
Geslacht	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(4) = 0.938$, $p = .626$	Geen significant verschil tussen condities
Leeftijd	Eénwegs ANOVA-analyse	Voldaan	$F(2, 92) = 0.475$, $p = .623$	Geen significant verschil tussen condities
Opleidingsniveau	Fisher exact test ⁶	Voldaan	$\chi^2 = 2.529$, $p = .647$	Geen significant verschil tussen condities
Soort opleiding en/of carrière	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(2) = 0.591$, $p = .744$	Geen significant verschil tussen condities
Financiële geletterdheid	Eénwegs ANOVA-analyse	Voldaan	$F(2, 92) = 0.196$, $p = .822$	Geen significant verschil tussen condities

Variabele	Categorie	Conditie 1: Feitelijke tekst ($n = 34$)	Conditie 2: Feitelijke tekst en testimonial (eerder met pensioen) ($n = 34$)	Conditie 3: Feitelijke tekst en testimonial (later met pensioen) ($n = 25$)
Geslacht	Vrouw	21	26	16
	Man	13	10	9
	Non-binair	0	0	0
Leeftijd		$M = 53.35$ ($SD = 5.06$)	$M = 54.08$ ($SD = 4.98$)	$M = 53.72$ ($SD = 4.46$)
Opleidingsniveau	Laag	2	3	4
	Gemiddeld	10	13	6
	Hoog	22	20	15
Soort opleiding en/of carrière	Ja	6	9	5
	Nee	28	27	20
Financiële geletterdheid		$M = 6.82$ ($SD = 2.24$)	$M = 7.31$ ($SD = 2.08$)	$M = 6.96$ ($SD = 2.03$)

⁶ Niet voldaan aan voorwaarden voor het uitvoeren van een Chi-kwadraat toets. Teveel verwachte waarden lager dan vijf (33%). Daarom is de Fisher exact test gedaan. Deze is geschikt voor twee categorische variabelen met kleine aantallen respondenten (De Vocht, 2016).

B4.2 Randomisatiecheck twee condities

Variabele	Toets	Assumpties	Resultaat	Vershil
Geslacht	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(1) = 0.666$, $p = .414$	Geen significant verschil tussen condities
Leeftijd	T-toets voor onafhankelijke steekproeven	Voldaan	$t(1, 93) = 0.314$, $p = .577$	Geen significant verschil tussen condities
Opleidingsniveau	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(2) = 0.938$, $p = .626$	Geen significant verschil tussen condities
Soort opleiding en/of carrière	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(1) = 0.419$, $p = .517$	Geen significant verschil tussen condities
Financiële geletterdheid	T-toets voor onafhankelijke steekproeven	Voldaan	$t(1, 93) = 0.564$, $p = .455$	Geen significant verschil tussen condities

Variabele	Categorie	Conditie 1: Feitelijke tekst ($n = 34$)	Conditie 2: Feitelijke tekst en testimonial ($n = 61$)
Geslacht	Vrouw	21	41
	Man	13	18
	Non-binair	0	0
Leeftijd		$M = 53.35$ ($SD = 5.06$)	$M = 53.93$ ($SD = 4.74$)
Opleidingsniveau	Laag	2	7
	Gemiddeld	10	19
	Hoog	22	35
Soort opleiding en/of carrière	Ja	6	14
	Nee	28	46
Financiële geletterdheid		$M = 6.82$ ($SD = 2.24$)	$M = 7.16$ ($SD = 2.05$)

B4.3 Randomisatiecheck testimonials en testimonials Hofstra (2021)

Variabele ⁷	Toets	Assumpties	Resultaat	Verskil
Geslacht	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(1) = 3.476$, $p = .062$	Geen significant verschil tussen condities
Leeftijd	T-toets voor onafhankelijke steekproeven	Voldaan	$t(113) = -2.742$, $p = .007$	Significant verschil tussen condities ⁸
Opleidingsniveau	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(2) = 5.684$, $p = .058$	Geen significant verschil tussen condities
Soort opleiding	Chi-kwadraattoets	Voldaan	$\chi^2(1) = 2.095$, $p = .148$	Geen significant verschil tussen condities

Variabele	Categorie	Conditie 1: Testimonials (eerder of later) (n = 61)	Conditie 2: Testimonials (eerder en later) (n = 54)
Geslacht	Vrouw	42	28
	Man	19	26
	Non-binair	0	0
Leeftijd		$M = 53,93$ ($SD = 4.74$)	$M = 56.39$ ($SD = 4.85$)
Opleidingsniveau	Laag	7	6
	Gemiddeld	19	7
	Hoog	35	41
Soort opleiding en/of carrière	Ja	14	19
	Nee	47	35

⁷ Hofstra (2021) heeft financiële geletterdheid niet gemeten, dus konden de gemiddelde scores op financiële geletterdheid in de twee condities niet vergeleken worden.

⁸ Er blijkt een significant verschil te zijn tussen de gemiddelde leeftijd in beide steekproeven. Daarom is er een Pearson's correlatieanalyse uitgevoerd om te kijken of leeftijd samenhangt met de afhankelijke variabele 'besluitvorming', en haar constructen 'geïnformeerde keuze' en 'tevredenheid-onzekerheid' in de twee condities. Daaruit blijkt dat leeftijd niet significant correleert met 'besluitvorming' ($p = .078$), 'geïnformeerde keuze' ($p = .141$) en 'tevredenheid-onzekerheid' ($p = .076$). Daarom is deze variabele niet meegenomen als controlevariabele.

Bijlage 5. Gemiddeldes voor condities bij niet-significante toetsresultaten

In deze bijlage zijn de gemiddelde scores op besluitvorming weergegeven voor de tweewegs ANOVA-analyse waar geen significant resultaat uitkwam (Tabel 7).

Tabel 7

Gemiddelde scores en standaarddeviaties op besluitvorming voor verschillende financiële geletterdheid⁹ en soort informatie (OV3)

	Feitelijke tekst (<i>n</i> = 34)			Feitelijke tekst en testimonial eerder met pensioen (<i>n</i> = 36)			Feitelijke tekst en testimonial later met pensioen (<i>n</i> = 25)		
	L	G	H	L	G	H	L	G	H
Besluitvorming	2.87 (0.46)	2.99 (0.76)	2.79 (0.69)	3.11 (0.53)	2.69 (0.69)	3.04 (0.52)	2.97 (0.77)	2.95 (0.55)	2.93 (0.44)

⁹ Financiële geletterdheid: L = laaggeletterd (*n* = 19), G = gemiddeld geletterd (*n* = 31), H = hooggeletterd (*n* = 45)