

Netspar OCCASIONAL PAPERS

Leo Lentz en Henk Pander Maat

**De Gebruiksvriendelijkheid van
het Uniform Pensioenoverzicht**

De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht November 2013

L. Lentz
H. Pander Maat

Samenvatting

Pensioenfondsen en pensioenverzekeraars zijn verplicht om hun actieve deelnemers elk jaar een Uniform Pensioen Overzicht (UPO) te sturen, waarin een overzicht wordt gegeven van opgebouwde en te verwachte rechten. De branche heeft voor dit document modellen gemaakt die variëren per type pensioenregeling. Deze modellen hebben een status als verplicht model. Dat roept de vraag op in hoeverre deelnemers het UPO kunnen begrijpen. In dit paper worden twee studies besproken waarin de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van twee versies van het UPO centraal staan. Een variant die lijkt op de huidige standaard en een variant die recent is ontwikkeld door de Pensioenfederatie.

In beide studies hebben honderd proefpersonen een reeks scenariovragen met het UPO beantwoord. Voor elke vraag is nagegaan in hoeverre zij de passage vonden die nodig is voor het antwoord, en of zij die passage goed begrepen. Tegelijkertijd is een test uitgevoerd op de geletterdheid en de pensioen kennis van de proefpersonen. Het gemiddeld aantal proefpersonen dat zowel vindt als begrijpt (de zogenaamde successcore) was 51% voor de standaardvariant en 63% voor het vereenvoudigde model; dit verschil is significant. Maar die winst is beperkt als we preciezer kijken naar de reeks vragen. Bovendien is het nieuwe voorstel veel beperkter opgezet dan het huidige model. Er kunnen dus simpelweg ook minder vragen beantwoord worden, omdat er nu eenmaal minder informatie wordt geboden. Dat roept de vraag op hoe beperkt of ruim een verplicht model voor het UPO moet zijn en welke kerntaken deelnemers in elk geval met een beperkt UPO uit zouden moeten kunnen voeren.

In beide studies werd een verband gevonden tussen prestaties met het UPO en proefpersoonkenmerken. Een hogere opleiding draagt bij aan het vinden van de juiste informatie. En een hogere geletterdheid draagt bij aan het begrijpen van die informatie. Opvallend is dat de mate van pensioen kennis geen rol lijkt te spelen bij het vinden en begrijpen.

1 Inleiding

Het pensioenbewustzijn in Nederland is laag, zo blijkt uit jaarlijks onderzoek (Wijzer in Geldzaken 2012). Volledig pensioenbewustzijn houdt in dat men op de hoogte is van het pensioeninkomen, weet of dat genoeg is en weet wat de mogelijkheden zijn om meer pensioen op te bouwen. In 2011 durft in Nederland 69% van de respondenten voor geen van de drie vragen te zeggen dat men het antwoord weet, en is daarmee 'volledig pensioenonbewust'. 10% van de Nederlanders meent alles te weten en is volledig pensioenbewust.

Minimaal mogen we zeggen dat het vertrouwen van Nederlanders in de eigen pensioen kennis te wensen overlaat. Dat lijkt deels te wijten aan een gebrek aan motivatie om zich in het pensioen te verdiepen. Hoewel het merendeel van de pensioendeelnemers (65%) de urgentie van een goed pensioen inziet, staat maar liefst 71% niet open voor informatie over het pensioen (Visser, Kloosterveld & Oosterboer, 2012). Die lage motivatie kan worden veroorzaakt door een gebrekkig vertrouwen in de eigen vaardigheden om met die pensioen informatie om te

gaan. Ruim 40% procent van de deelnemers vindt de pensioeninformatie zoals die nu verstrekt wordt moeilijk te begrijpen (Visser et al., 2012).

Het jaarlijkse Uniform Pensioenoverzicht (UPO) is het bekendste genre wat betreft pensioeninformatie. Sinds de nieuwe Pensioenwet uit 2007 is elke pensioenuitvoerder verplicht een UPO te verstrekken. Doel is de deelnemer en zijn eventuele nabestaanden een duidelijk inzicht te geven in opgebouwde pensioenaanspraken bij uit dienst gaan, arbeidsongeschiktheid en overlijden. De nadruk ligt dus op de eerste component van het pensioenbewustzijn, de hoogte van het pensioeninkomen; alleen de informatie over factor A is duidelijk gericht op de derde factor, namelijk de mogelijkheden om extra pensioen op te bouwen als het pensioeninkomen tekortschiet.

Hoe moeilijk is dat UPO eigenlijk? In opdracht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft onderzoeksbureau Growth for Knowledge (GfK, 2010) dat onderzocht in 16 interviews en een vragenlijstonderzoek onder 563 deelnemers. In de publiek toegankelijke beknopte rapportage van dit onderzoek melden de onderzoekers dat 39% van de proefpersonen verwacht dat er bij overlijden een uitkering is voor de partner, terwijl dat niet geldt voor de pensioenregeling die beschreven is in het bijgeleverde UPO. Helaas is niet duidelijk of elke respondent het bijgeleverde UPO ook gelezen heeft. Een ander resultaat is dat slechts 44% van de ondervraagden ziet dat korter werken gevolgen heeft voor het opgebouwd pensioen. Op basis van de interviews wordt opgemerkt: "Het Uniform Pensioenoverzicht heeft grote moeite om in eerste instantie uit te nodigen tot lezen. In deze zin is het dus zeer ontoegankelijk. Wanneer men het UPO vervolgens toch gaat lezen, is niet alle informatie – bijvoorbeeld terminologie – in eerste instantie meteen duidelijk. Pas wanneer men echt wordt aangezet tot lezen en bij de hand wordt genomen, blijkt de informatie toch toegankelijk te zijn voor de consument."

Hoewel sommige resultaten uit het vragenlijstonderzoek wijzen op een gebrekkig pensioeninzicht, is het dus nog niet duidelijk wat de rol van het UPO daarbij is. Inmiddels wordt er gewerkt aan een drastische herziening van het UPO (SZW 2012; Kuiper et al. 2013), waarbij het UPO meer moet gaan doen dan de regeling en de pensioenaanspraken verduidelijken. Er zou meer aandacht moeten komen voor de twee andere componenten van pensioenbewustzijn: het vergelijken van het voorziene pensioenbedrag met het bedrag dat men denkt nodig te hebben, en het zo nodig ondernemen van acties om het pensioen te verhogen.

Die aandacht juichen wij toe, maar in dit onderzoek willen eerst nagaan hoe succesvol het huidige UPO gebruikt kan worden, en welke lezerskenmerken het succes van het UPO mede bepalen. Daartoe zetten we twee keer een groep van 100 proefpersonen aan het werk met het UPO en een reeks van taken.

In de literatuur wordt gewezen op twee soorten determinanten van tekstbegrip: enerzijds voorkennis over het tekstthema (Shapiro 2004) en anderzijds taalvaardigheid, waaronder bijvoorbeeld woordenschat (Stahl 1991 en 2003) en leesvaardigheid (Voss & Silfies 1996; Ozuru et al. 2009). De rol van deze factoren is niet alleen theoretisch maar ook praktisch van belang. Wanneer pensioenkennis nodig is om het UPO te begrijpen, dan is dat een probleem: het UPO dient namelijk zelf pensioenkennis te verschaffen en zo'n document moet die voorkennis dus niet veronderstellen. En evenzo geldt dat wanneer taalvaardigheid mee bepaalt hoeveel men van het UPO begrijpt, het UPO kennelijk niet voor iedereen even begrijpelijk is. In feite is dat laatste probleem moeilijker op te lossen dan een eventueel gebrek aan pensioenkennis. Wanneer we een tekst beoordelen, moeten we om die reden niet alleen kijken naar het niveau van de lezersprestaties, maar ook naar de relaties tussen die prestaties en lezerskenmerken. In principe verdient het de voorkeur wanneer die verbanden niet al te sterk

zijn. Om die reden hebben we in beide studies tests voor voorkennis en taalvaardigheid mee laten lopen met een begripstest voor het UPO.

'Gebruik' van het UPO houdt voor ons in: uitgaande van een concrete vraag informatie kunnen vinden en begrijpen (correct interpreteren). In eerder onderzoek naar medicijnenbijsluiters (Lentz & Pander Maat 2011) is gebleken dat het vinden van informatie daar een groter probleem is dan het begrijpen. En omdat informatie eerst gevonden moet worden voordat zij geïnterpreteerd kan worden, bedreigen vindbaarheidsproblemen de gebruiksvriendelijkheid van documenten evenzeer als begrijpelijkheidsproblemen.

In het onderzoek gaat het niet alleen om het peilen van prestatieniveaus, maar ook om het identificeren van oorzaken voor problemen. Daarom is gekozen voor mondelinge een-op-een afnames waarbij iedere proefpersoon wordt geobserveerd door een proefleider. Niet alleen de misverstanden achter foute antwoorden, maar ook onjuiste zoekstrategieën kunnen op die manier beter geïdentificeerd worden. In deze diagnose speelt ook de aard van de vraag een rol: sommige vragen laten zich rechtstreeks beantwoorden met behulp van de tekst, andere vragen vergen een redenering of het in verband brengen van twee tekstpassages.

Kortom, we hebben drie vragen onderzocht:

1. In hoeverre is informatie in pensioenoverzichten vindbaar en begrijpelijk?
2. Welke vind- en begripsproblemen doen zich voor en hoe hangen die samen met kenmerken van de tekst en van de vragen die lezers proberen te beantwoorden?
3. In hoeverre hangen vind- en begripsprestaties samen met proefpersoonkenmerken, en om welke kenmerken gaat het daarbij?

We hebben, samen met gevorderde studenten (1), twee studies uitgevoerd. In de eerste studie is gewerkt met een 'normaal' UPO, zoals dat tot op heden het meest gebruikelijk is. In de tweede studie is gewerkt met de nieuwe, kortere UPO-variant die wordt voorgesteld in het kader van Pensioen 1-2-3 door de Pensioenfederatie. Omdat de studies deels andere respondenten, begripsvragen en andere maten voor taalvaardigheid en pensioen kennis gebruiken, worden ze in eerste instantie afzonderlijk gerapporteerd. In tweede instantie zullen we de scores vergelijken op de begripsvragen die in beide onderzoeken zijn gesteld.

In de derde deelvraag is de relatie aan de orde tussen prestaties met het UPO en voorkennis over pensioen en woordenschat. Een nevendoeel van het onderzoeksproject was voor die beide variabelen een goed instrument te ontwikkelen. Tussen studie 1 en studie 2 zijn revisies voor beide instrumenten doorgevoerd met als doel een beknopte, betrouwbare en valide test voor woordenschat en pensioen kennis beschikbaar te stellen voor toekomstig onderzoek.

2 Studie 1: een traditioneel UPO

2.1 Onderzoeksmateriaal en procedure

Tekstmateriaal

Bij een analyse van zes recente UPO's (zowel van bedrijfstakpensioenfondsen (ABP, PFZW), als bedrijfsspecifieke regelingen van pensioenverzekeraars (ASR, Aegon, Zwitserleven, Achmea) bleken er kleine verschillen te bestaan in de gebruikte kopjes en standaardteksten. Ten behoeve van het onderzoek is een UPO gecreëerd dat als de grootste gemene deler van de geanalyseerde UPO's gezien kan worden (zie Bijlage 1). Het UPO is uitgegeven door de fictieve Stichting

Bedrijfstakpensioenfonds Textielverzorging (SBT), en staat op naam van een fictieve persoon A. de Vries, met een partner B. de Vries, werkzaam bij wasserij Fontix. Het bestaat uit drie pagina's informatie en vier pagina's toelichting. In de bijgeleverde instructie wordt gemeld dat het gaat om een bedrijfstakfonds waarin alle werknemers in deze sector verplicht deelnemen. Geen enkele proefpersoon bleek feitelijk in deze sector te werken, zodat voorkennis over daadwerkelijk bestaande pensioenuitvoerders in deze bedrijfstak geen storende rol kan hebben gespeeld.

Begripsvragen

Er zijn 14 vragen gesteld, een aantal meerdelig, zodanig dat alle UPO-delen thematisch gedekt zijn (zie hieronder Figuur 1). Bij de vragen is dus de feitelijke tekstinformatie leidend geweest, en de vragen die een lezer in principe met die informatie zou moeten kunnen beantwoorden.

Een aantal vragen is rechtstreeks in de tekst beantwoord, zoals de vragen over de begrippen pensioengrondslag, opbouwpercentage, de indexatie, de pensioenaangroei en het soort pensioenregeling. De andere vragen gaan uit van scenario's. Dat is nodig, omdat het UPO deels ook gaat over hypothetische situaties. Neem als voorbeeld de volgende situatie, uitgaande van ons UPO, dat gaat over het per 1-1-2013 opgebouwde pensioen van een 61-jarige deelnemer:

De deelnemer blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man is dan 64 jaar en blijft achter met twee kinderen van 17 en 25 jaar oud. Het oudste kind is net gaan werken na een studie.

Op basis van deze informatie valt uit het UPO (pagina 2) af te leiden dat:

- De man een pensioen krijgt van €8543, zo lang hij leeft
- De man recht heeft op Anw; immers bij het overlijden van zijn echtgenoot is hij jonger dan 65 en heeft hij een kind jonger dan 18
- Het jongste kind €1893 euro pensioen krijgt tot het 18^{de} jaar, en bij studie of invaliditeit tot het 27^{ste}.

Het lijkt ons redelijk dit van UPO-lezers te vragen, al zijn we ons ervan bewust dat het niet altijd eenvoudig zal zijn.

Op een scenariovraag als deze biedt het UPO nog wel een rechtstreeks antwoord, namelijk een bedrag. Een beperking van een schriftelijk document als het UPO is natuurlijk dat er slechts een beperkt aantal scenario's besproken kan worden. Zo wordt in het UPO alleen informatie gegeven over het pensioen ingeval men op 1 januari 2013 over zou stappen naar een andere bedrijfstak. We hebben echter ook vragen gesteld over een scenario waarin deze overstap zich een jaar later voordoet. Daarmee wordt duidelijk in hoeverre het UPO op nieuwe situaties toegepast kan worden.

De vragen zijn zo geordend dat ze beginnen op pagina 1, maar vervolgens kriskras door het document gaan. Dit om na te gaan in hoeverre lezers de weg kunnen vinden in de tekst.

Proefpersonen

Er zijn 100 werkende proefpersonen geworven in het netwerk van de proefleiders. Studenten en gepensioneerden zijn in Studie 1 dus niet onderzocht. Om eventuele effecten van leeftijd op de prestaties te kunnen onderzoeken, is een 50%-50% verdeling nagestreefd tussen jongeren en ouderen. Als jongere golden daarbij personen van tussen de 20 en 38 jaar, als oudere

personen van tussen de 50 en 65 jaar. Uiteindelijk was 51% van de proefpersonen jong en 49% ouder. Er deden 55 mannen en 45 vrouwen mee, gespreid over de leeftijdsgroepen. 19 proefpersonen hadden als opleiding alleen basisschool of vmbo, 47 proefpersonen hadden een mbo-, havo- of vwo-opleiding, en 34 personen hadden een hbo- of universitaire opleiding.

Woordenschattest

Er is een woordenschattoets gebruikt, bestaande uit 25 vierkeuze-items over enigszins formele woorden als *recalcitrant*, *scrupules*, *billijk* en *tumult* (zie Bijlage 2). Naast de vier alternatieven is de optie 'ik weet het niet' geboden. Proefpersonen werden aangemoedigd niet te gokken. Cronbach's Alfa voor de test was .84, en de gemiddelde score 20.1 (SD 4.0).

Pensioenkenntest

Er is een pensioenkenntest gemaakt, bestaande uit 23 vierkeuze-items en 15 tweekeuze-items (zie Bijlage 3). Daarin komen de zeven onderwerpen aan de orde:

- Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?
- Wie heeft recht op AOW en pensioen?
- De hoogte van pensioen en AOW
- Levensmomenten die pensioen raken
- Partnerpensioen
- Keuzemogelijkheden bij pensionering
- Pensioen en crisis

Cronbach's alfa voor de 38 pensioenitems was .76, en gemiddeld had men 15.8 (SD 5.9) goed, wat neerkomt op 42%. De test was dus moeilijk. We zullen hieronder bij Studie 2 voorbeelden geven van vragen uit de pensioenkenntest.

UPO-gebruik

De proefpersonen werd gevraagd in hoeverre ze hun jaarlijkse UPO lezen. De volgende antwoordopties werden aangeboden:

- A Ik heb nog nooit een pensioenoverzicht ontvangen.
- B Ik gooi het direct weg.
- C Ik kijk er niet naar en stop het direct bij mijn administratie.
- D Ik kijk er globaal naar en stop het dan bij mijn administratie.
- E Ik kijk er bewust naar en vraag me af of ik met dit bedrag straks voldoende inkomen heb.

61 van de 100 proefpersonen kijken globaal (D). Er zijn 24 respondenten die A, B of C antwoorden, en 15 respondenten antwoorden E.

Procedure

Alle proefpersonen zijn persoonlijk geïnterviewd door BA-afstudeerders die begeleid zijn door de auteurs. De proefpersonen vulden eerst de pensioenkenntest in, daarna werden enkele demografische gegevens genoteerd. Vervolgens volgde de UPO-begripstest en ten slotte de woordenschattest.

Bij de UPO-begripstest kreeg de proefpersoon eerst 30 seconden om het UPO met de toelichting even door te kijken ter oriëntatie. Daarna werden de vragen op kaartjes overhandigd aan de proefpersoon, en mondeling beantwoord. Behalve bij bedragen kon hij daarbij niet volstaan met voorlezen. Wanneer de proefleider twijfelde aan het begrip van een weergegeven

passage, kon hij de proefpersoon vragen deze nog eens in eigen woorden na te vertellen. De proefleider noteerde het antwoord op een observatieformulier, waar de onderdelen van het goede antwoord al zijn vermeld zodat ze konden worden aangevinkt. Na notatie van het antwoord werd het volgende kaartje overhandigd. Wanneer de proefpersoon het antwoord niet kon vinden in de tekst, werd dat ook genoteerd. In sommige van die gevallen gaven mensen toch antwoord op de vraag. Die antwoorden zijn niet meegenomen in de resultaten in strikte zin, omdat ze geen inzicht geven in de begrijpelijkheid van het UPO.

Het afnemen van het onderzoek kostte per proefpersoon tussen de 45 en 75 minuten, en werd ervaren als veeleisend. Naderhand hebben de proefpersonen een VVV-bon ontvangen van €7,50.

2.2 Resultaten wat betreft het vinden van informatie

Figuur 1 geeft een overzicht van de gestelde vragen, het terugvinden van de relevante UPO-passage per vraag, en de correctheid van de deelantwoorden.

Wat betreft de vindcores zijn drie vragen (7, 10b en 10c) uitgezonderd omdat die bij nader inzien niet onmiskenbaar aan een relevante passage verbonden konden worden. Van de 22 overblijvende (deel)vragen is het *totaal aantal gevonden vragen* per proefpersoon gemiddeld 15.2 (SD 3.8), proportioneel 69%.

Het belangrijke uitkeringsbedrag op pagina 1 werd vrij goed gevonden (95%), maar voor de kanttekening dat dit en alle andere bedragen bruto bedragen zijn is de vindcore een stuk lager (64%). Op het vinden van andere bedragen komen we hieronder nog terug.

Voor de vragen 1 (wat is pensioengrondslag), 2 (wat is opbouwpercentage), 3c (ingangsdatum pensioen), 4b en 5 (pensioenaanvulling uit WIA), 6c (Anw-recht van partner), 8 (partnerpensioen) 9a (overleg met werkgever over vervroegd pensioen) en 12 (welk soort pensioenregeling) is de toelichting nodig. De vindcores bij 3c, 4b en 5 en 12 zijn alle onder de 60%. De vragen 6c, 8 en 9 scoren wat hoger, wellicht omdat de informatie over deze vragen wordt gemarkeerd in kopjes. Maar als we de gemiddelde vindproportie over vragen (n=12) in de kern van het UPO vergelijken met die over de 10 vragen uit de toelichting, blijken kernvragen vaker te worden gevonden (76%, SD=18) dan toelichtingsvragen (60%, SD=22; $t(99)=8.03$, $p < .001$, t-test voor afhankelijke waarnemingen).

De slechtst gevonden informatie staat midden in alinea's. Dat geldt voor de datum waarop het pensioen begint te lopen (vraag 3c, vindcore 29%) en voor de mededeling dat het pensioen dit jaar niet is geïndexeerd (vraag 11a, vindcore 61%).

Laten we als voorbeeld nagaan wat er mis kan gaan aan de hand van een vraag met een vrij normaal scenario die helemaal niet zo slecht scoort: in de vragen 6a en 6b gaat het om het pensioen van de partner na overlijden van de deelnemer op 67-jarige leeftijd, waarbij tot het 65^{ste} gewerkt is in dezelfde sector en dus deelgenomen is in SBT. 77% van de lezers vindt voor vraag 6a het goede kader op pagina 2 van het UPO. De niet-vinders kijken abusievelijk in de toelichting onder het kopje 'bij overlijden', of hebben moeite onderscheid te maken tussen de kaders op pagina 2. Daardoor noemt men bedragen die horen bij overlijden voor de pensioendatum of bij overlijden na beëindiging van de deelneming. Veel lezers begrijpen niet dat hiermee wordt bedoeld op een 'voortijdige' beëindiging, een situatie dus waarin iemand voor zijn 65^{ste} overstapt naar een andere pensioenuitvoerder.

Voor vraag 6b ('voor hoe lang krijgt de partner dit?') is er vervolgens een behoorlijk aantal mensen dat in onderstaande passage alleen de eerste zin relevant acht voor het antwoord:

Uw partner ontvangt

vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd	€ 8 543 exclusief Anw
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft	€ 8 543 exclusief AOW

Daardoor wordt geantwoord 'tot het 65^{ste} jaar'. Kennelijk is de interpretatie dat na het 65^{ste} een geheel ander regime ingaat, maar welk verschil men hier maakt is ons niet duidelijk geworden. Het pure feit dat er na het 65^{ste} (of op latere leeftijd) AOW aan het pensioen wordt toegevoegd, verandert niets aan het pensioenbedrag.

Dit voorbeeld laat zien dat er niet al te veel hoeft te gebeuren om UPO-lezers op het verkeerde been te zetten.

2.3 Resultaten wat betreft het *begrijpen* van informatie

De antwoordscores in Figuur 1 moeten gezien worden in de context van de vindcores voor de betreffende vraag. Wanneer dus vraag 6a door 77 mensen wordt gevonden (vindscore .77), betekent dat dat er 77 mensen het relevante kader hebben gelezen. Van deze mensen hebben er 73 (95%) het goede antwoord gegeven. De begripsscore is daarom .95. Het is dus redelijk eenvoudig om het goede bedrag te vinden wanneer eenmaal het goede kader gekozen is.

De begripsscores verschillen hemelsbreed per vraag, en ook per deelantwoord binnen vragen. Om te begrijpen wat moeilijk is en wat niet, kunnen we daarom het best de scores uit Figuur 1 bespreken.

Bij verschillende vragen blijkt dat het makkelijker is om een correct ja- of nee-antwoord te geven dan een correcte toelichting op dat antwoord te geven (vraag 6c, vraag 8). Zo antwoordt iedereen dat er geen recht is op pensioen voor een partner die drie maanden is gaan samenwonen, maar weet minder dan de helft van de mensen een volledig correcte motivatie daarvoor te geven. Denkbaar is ook hier dat het eerste antwoord door sommigen niet uit de passage wordt gehaald maar uit intuïties of voorkennis. Iets dergelijks zien we bij vraag 4b. Daarbij schatten heel wat mensen het inkomen bij arbeidsongeschiktheid correct op 70%, maar veel minder mensen weten hoe die 70% tot stand komt: de WIA-uitkering wordt tot dat niveau aangevuld door de pensioenuitvoerder.

Zoals hierboven aangekondigd, zijn er ook vragen gesteld die niet rechtstreeks in de tekst te vinden waren. Vraag 7 en 10b gaan over scenario's waarin A. de Vries op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken, terwijl het UPO alleen informatie geeft over zo'n situatie als deze zich op 1 januari 2013 zou voordoen. Bij vraag 10b blijkt 44% van de lezers in staat om af te leiden dat het SBT-pensioen in zo'n geval ligt tussen het pensioen bij een overstap op 1-1-2013 en het te bereiken pensioen op 65-jarige leeftijd. Vraag 7 gaat over de pensioengevolgen van een overstap op 1-1-2014 na het overlijden van de deelnemer. Die vraag blijkt voor vrijwel iedereen onbeantwoordbaar, hoewel daar een soortgelijke redenering gevolgd kan worden als die bij vraag 10b. Vraag 10c gaat over de gevolgen van een overstap naar een andere wasserij. Hier blijkt 70% van de lezers te kunnen afleiden dat er geen gevolgen zijn, omdat alle werknemers in de textielverzorgingssector verplicht verzekerd zijn bij SBT.

Het melden van een bedrag gaat meestal goed als men de juiste passage voor de neus heeft en deze bevat slechts één bedrag (vraag 3a, 6a, 6d en 10a).

Financieel-technische informatie over opbouwpercentage en met name over pensioengrondslag blijkt lastig te begrijpen. Over de pensioengrondslag weten veel lezers alleen letterlijk de definitie te melden die daarvan in de toelichting staat (pensioengevend salaris minus franchise). Dat het gaat om dat deel van het salaris dat meetelt voor de pensioenopbouw, wordt veel minder gezegd, terwijl alleen uit dat antwoord werkelijk begrip blijkt. Iets dergelijks geldt voor de informatie over Factor A (vraag 14). Ongeveer de helft van de lezers weet de eerste zin uit de betreffende toelichtingspassage te parafraseren. De link tussen de pensioenaangroei en de ruimte voor extra pensioenopbouw, die wordt voorondersteld in de tweede zin, ontgaat de meeste lezers. Verder wordt als antwoord op de vraag naar de aard van de pensioenregeling altijd *middelbaarregeling* gezegd, en niet toegevoegd dat het om een *uitkeringsovereenkomst* gaat. Dat is deels een gevolg van woordelijke overlap met de vraag, wellicht omdat het concept middelbaarregeling eenvoudiger te begrijpen lijkt dan het concept uitkeringsovereenkomst (vraag 12).

We hebben per proefpersoon een *totale begripsscore* berekend door de proportie goed gescoorde deelantwoorden te berekenen op de gevonden vragen. Deze gemiddelde relatieve begripsscore bedraagt 69% (SD=14). Nu zouden we kunnen betogen dat de vragen 7, 10b en 10c eigenlijk buiten beschouwing moeten blijven, omdat het antwoord op die vragen in strikte zin niet in het UPO staat, en een diepergaand begrip van pensioen vraagt. Zonder die moeilijke vragen stijgt de begripsscore naar 74% (SD=14). Wanneer we deze laatste score vermenigvuldigen met de vindscore van 69%, dan is de *successcore* (de kans dat een UPO-passage zowel wordt gevonden als begrepen) 51%.

Figuur 1. Overzicht van vragen en prestaties in Studie 1

Nr	Vraag	Vind-score	Deelantwoorden	Begrips-score
1*	Wat betekent 'pensioengrondslag'?	.68	<ul style="list-style-type: none"> o een deel van het salaris o gebruikt voor berekenen o pensioenbijdrage 	.96 .56 .62
2*	Wat betekent 'opbouwpercentage'?	.74	<ul style="list-style-type: none"> o percentage o van pensioengrondslag o dat ieder jaar in pensioen wordt gestopt 	1.00 .91 .89
3a	Stel, Anna de Vries blijft tot haar 65 ^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?	.95	<ul style="list-style-type: none"> o 17158 	.97
3b	Is dit een netto bedrag?	.64	<ul style="list-style-type: none"> o nee o bruto 	.98 .91
3c*	Wat is de exacte datum waarop dit pensioen begint te lopen?	.29	<ul style="list-style-type: none"> o 1-2-2016 	.72
4a	Stel dat Anna volgende maand een ongeluk krijgt, en helemaal niet meer kan werken. Uit welke onderdelen bestaat dan haar inkomen?	.95	<ul style="list-style-type: none"> o ten eerste WIA; o ten tweede een WIA-aanvulling van SBT 	.86 .69
4b*	Hoe hoog is haar totale inkomen dan ongeveer?	.47	<ul style="list-style-type: none"> o ongeveer 70% van haar salaris o want tot die hoogte vult SBT haar WIA-uitkering aan 	.91 .51
5*	Stel dat Anna volgende maand in een andere bedrijfstak gaat werken. Een jaar later krijgt ze een ongeluk waardoor ze helemaal niet meer kan werken. Heeft zij recht op een aanvulling op de WIA-uitkering van SBT?	.56	<ul style="list-style-type: none"> o nee o want de verzekering voor deze aanvulling houdt op als zij niet meer deelnemer is bij SBT 	.93 .82
6a	Stel, Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgt haar man aan pensioen?	.77	<ul style="list-style-type: none"> o 8543 euro 	.95
6b	Voor hoe lang krijgt haar man dit?	.72	<ul style="list-style-type: none"> o zo lang hij leeft 	.85
6c*	Heeft haar man Bert recht op Anw? Waarom wel/niet?	.81	<ul style="list-style-type: none"> o ja o jonger dan 65 o kind jonger dan 18 	.96 .80 .53
6d	Wat krijgen de kinderen aan pensioen?	.81	<ul style="list-style-type: none"> o jongste kind krijgt o 1893 	.79 .94
6e	Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?	.76	<ul style="list-style-type: none"> o tot 18 o of bij studie / invaliditeit tot 27 	.91 .71
7	Anna gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt zij, op 64-jarige leeftijd. Haar man Bert blijft achter met twee kinderen van 13 en 15, maar die zijn niet van Anna, maar van zijn eerste vrouw. Wat krijgt Anna's man aan pensioen van SBT?	n.v.t.	<ul style="list-style-type: none"> o UPO zegt dit niet o maar: waarschijnlijk meer dan 3379 o omdat zij langer in dienst is gebleven 	.14 .10 .10
8	Stel dat Anna niet getrouwd was met haar partner Bert, maar drie maanden voor haar overlijden met hem is gaan samenwonen. Zou hij dan ook pensioen krijgen na Anna's overlijden?	.71	<ul style="list-style-type: none"> o nee o partnerschap niet vastgelegd in een akte half jaar oud o dus geen 5 jaar huishouding aangetoond 	.96 .87 .53
9a*	Stel dat Anna op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk?	.61	<ul style="list-style-type: none"> o ja o in overleg met Wasserij Fontix 	1.00 .50
9b	Wat betekent dat voor haar pensioen? Waarom?	.75	<ul style="list-style-type: none"> o dat wordt lager o omdat er ruim twee jaar opbouw vervalt 	1.00 .61

Nr	Vraag	Vind-score	Deelantwoorden	Begrips-score
10a	Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?	.74	<ul style="list-style-type: none"> o 14902 	.99
10b	Hoeveel pensioen krijgt Anna de Vries van SBT ongeveer als zij op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak gaat werken?	n.v.t.	<ul style="list-style-type: none"> o staat niet expliciet in dit UPO o ligt wel tussen 14902 en 17158 	.40 .44
10c	Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 bij een andere wasserij gaan werken. Wat betekent dat voor haar pensioen?	n.v.t.	<ul style="list-style-type: none"> o niets o Omdat die wasserij ook bij SBT zit 	.71 .71
11a	Is Anna's pensioen dit jaar aangepast aan de stijging van de salarissen in de bedrijfstak?	.61	<ul style="list-style-type: none"> o nee 	.87
11b	Met hoeveel procent is Anna's pensioen bij het ingaan van 2009, 2010 en tot 2011 achtergebleven bij de stijging van de salarissen?	.79	<ul style="list-style-type: none"> o in 2009 niet, o in 2010 met 3,5%, o in 2011 met 2,5% 	.73 .72 .73
12*	Wat voor soort pensioenregeling heeft Anna? Wat houdt zo'n soort regeling in?	.58	<ul style="list-style-type: none"> o een uitkeringsovereenkomst o d.w.z. dat je tevoren weet wat je krijgt o Middelloonregeling o Uitkering wordt gebaseerd op gemiddeld salaris verdiend bij SBT 	.60 .21 .98 .93
13	Stel dat Anna in februari 2014 half zou gaan werken, en blijft dat doen tot haar 65 ^{ste} . Wat betekent dat voor haar pensioen?	.67	<ul style="list-style-type: none"> o vanaf dat moment o wordt pensioenopbouw/bijdrage gehalveerd o ze krijgt minder 	.75 .79 .62
14*	Waarvoor kan Anna de informatie over pensioenaangroei gebruiken?	.58	<ul style="list-style-type: none"> o Je hebt ieder jaar een bepaalde ruimte o om buiten je werkgeverspensioen zelf extra pensioen op te bouwen o met lijfrentes. o Die ruimte hangt af van je jaarlijkse pensioenaangroei. o Als die onder een bepaald bedrag blijft, heb je ruimte. o Dat is te controleren bij de belastingdienst. 	.52 .60 .79 .24 .19 .14

2.4 Relaties tussen UPO-begrip en proefpersoonkenmerken

In hoeverre kunnen de vind- en begripsprestaties voorspeld worden uit proefpersoonkenmerken? Bij de analyse van die vraag gebruiken we de kenmerken geslacht, leeftijd en opleiding, de vaardigheidskenmerken woordenschat en pensioenkennis, en het al of niet gebruiken van het UPO. Voor dit laatste kenmerk werd in de antwoorden op de vraag daarover een onderscheid gemaakt tussen mensen die nooit in een UPO kijken en mensen die dat wel eens doen. We onderscheiden drie opleidingsniveaus: basisonderwijs en vmbo, algemeen voorgezet onderwijs en mbo, en ten slotte hbo en wo. We creëren daartoe twee dummy-variabelen, een die aangeeft of iemand laag opgeleid is en een die aangeeft of iemand hoog opgeleid is. Als afhankelijke variabelen fungeren de (proportionele) totaalscores wat betreft vinden en begrijpen, zoals hierboven toegelicht in 2.1.1. en 2.1.2. Wat betreft begrijpen kiezen we ervoor de ‘redeneer-vragen’ mee te nemen, omdat deze interessant zijn omdat ze de vaardigheid laten zien om de UPO-informatie toe te passen op nieuwe situaties.

Figuur 2 laat de significante correlaties tussen de variabelen zien. Geen van de correlaties tussen de voorspellers geeft reden tot zorg voor collineariteit. Leeftijd correleert positief met woordenschat, met UPO-gebruik en pensioenkennis; verder zijn ouderen wat lager opgeleid. De negatieve correlatie tussen geslacht en pensioenkennis laat zien dat mannen meer pensioenkennis hebben dan vrouwen. Pensioenkennis correleert niet met prestaties, wel met woordenschat en het hebben van een hogere opleiding. De regressiemodellen zijn te vinden in Figuur 3.

De correlatie tussen vinden en begrijpen is substantieel, maar ook weer niet zo hoog dat we menen met dezelfde vaardigheid te maken hebben. Het is daarom interessant om twee afzonderlijke stapsgewijze regressieanalyses te doen.

Figuur 2. Significante correlaties ($p < .05$) in Studie 1

	Begrip	Woordenschat	Pensioenkennis	Leeftijd	Geslacht	Lage opleiding	Hoge opleiding	UPO-gebruik
Vinden	.62	.30				-.45	.49	
Begrip	1	.49				-.26	.35	
Woordenschat		1	.42	.44			.38	.26
Pensioenkennis			1	.39	-.30		.33	
Leeftijd				1		.22		.24
Geslacht					1			
Lage opleiding						1	-.35	
Hoge opleiding							1	
UPO-gebruik								1

Figuur 3. Regressiemodellen voor de vind- en begripsscores in Studie 1

Model	Voorspellers	B	SE	Beta	t	p
Vinden R=.58; R ² = .33; SE= .14	(Constant)	.670	.021			
	Lage opleiding	-.139	.038	-.32	-3.61	< .001
	Hoge opleiding	.137	.032	.38	4.31	< .001
Begrijpen R=.54; R ² = .30; SE= .12	(Constant)	.338	.064			
	Woordenschat	.017	.003	.476	5.57	< .001
	Lage opleiding	-.083	.031	-.23	-2.68	< .01

33% van de variantie in vindprestaties kan worden verklaard door opleidingsniveau: een lage opleiding geeft een lagere score ($M=53\%$, $SD=19$) dan de middengroep ($M=67\%$, $SD=13$), en een hogere opleiding juist een hogere score ($M=81\%$, $SD=13$).

30% van de begripsscore kan worden verklaard door woordenschat en het hebben van een lage opleiding. Daarbij voegt ieder punt dat iemand scoort op de woordenschattest bijna 2 procent toe aan zijn begripsscore, bij lager opgeleiden gaat de score ruim 8% omlaag.

2.5 Conclusies

Aan het eind van paragraaf 2.3 is op basis van een gemiddelde vindscore van 69% en een gemiddelde begripsscore van 74% uitgerekend wat de kans is dat een vraag over het UPO goed wordt beantwoord: deze successcore is 51%. Daarmee blijkt het UPO een lastig document: drie medicijnenbijsluiters, een genre dat toch ook geen eenvoudige reputatie heeft, scoren in soortgelijk opgezet onderzoek op successcores tussen de 65% en 74% (Lentz & Pander Maat 2011). Het verschil tussen UPO's en bijsluiters ligt vooral in de begripsscore: die is in bijsluiters namelijk tussen de 86% en 94%. De financiële materie en de vaak complexe combinaties van kenmerken in scenario's in UPO's blijkt moeilijker te zijn dan informatie over bijwerkingen, doseren en innemen van geneesmiddelen.

Meer specifiek wordt het vinden van informatie vooral bemoeilijkt door het moeten zoeken in de toelichting, door informatie die midden in een alinea staat en door problemen met het verschil tussen overlijden tijdens en na beëindiging van de deelneming. Het begrijpen van informatie is lastig bij financieel-technische informatie, en wanneer een antwoord moet worden gemotiveerd op basis van de regels.

Het valt op dat pensioen kennis geen bijdrage levert aan het vinden en begrijpen van UPO-informatie. Het ontbreken van een dergelijk verband is in die zin geruststellend, dat er geen vicieuze cirkel ontstaat in pensioencommunicatie. Minder geruststellend is dat opleiding (vinden en begrijpen) en woordenschat (begrijpen) een behoorlijke invloed uitoefenen. Het huidige UPO doet een beroep op algemene informatieverwerkingsvaardigheden, die we globaal als 'geletterdheid' zouden kunnen omschrijven. Om te beginnen is er een bepaalde navigatievaardigheid nodig om informatie te vinden; deze vaardigheid hebben we alleen indirect vastgesteld via het opleidingsniveau. Daarnaast komen er talige vaardigheden in het spel bij het daadwerkelijk interpreteren van tekstpassages; die vaardigheid is hier grof geschat met behulp van een woordenschattoets. Hoe dan ook, het UPO is dus moeilijker voor minder geletterde lezers en lager opgeleide lezers, wat de informatieachterstand van deze groepen verder zou kunnen vergroten.

3 Studie 2: een vereenvoudigd UPO

3.1 Onderzoeksmateriaal en procedure

Tekstmateriaal en begripvragen

In het kader van het project Pensioen 1-2-3 is een nieuw, drastisch vereenvoudigd format voor het UPO ontwikkeld, dat het uitgangspunt vormt voor deze studie. We gebruikten het voorbeeld dat voor het nieuwe format is geleverd door de Pensioenfederatie, met een uitzondering: we veranderden de naam van de deelnemer. Het gaat hierbij om een fictief pensioenfonds (Het Goede Voorbeeld) en een fictieve deelnemer (P. Klijnsma) en diens partner C. Klijnsma (zie

Bijlage 4). Daarnaast kreeg elke respondent het eerste deel van het Pensioen-123, dat als toelichting op het UPO-nieuwe-stijl dient (Bijlage 5).

Wederom is in de vragen gestreefd naar thematische dekking van het UPO, zowel als de toelichting daarop in laag 1 van Pensioen 1-2-3. De vragen zijn weer zo geordend dat ze beginnen op pagina 1, maar vervolgens kriskras door het document gaan.

Het nieuwe format is niet alleen qua vormgeving verluchtigd en qua formulering vereenvoudigd. Er is ook informatie uit het traditionele UPO achterwege gelaten. Het oude UPO telt 780 woorden en de bijbehorende toelichting 1595 woorden. Bij het nieuwe UPO gaat het om resp. 484 en 675 woorden; het is dus grofweg half zo lang. Welke informatie is verdwenen, en welke gevolgen heeft dat voor de begripsvragen (zie Bijlage 6 voor een vergelijking van de vragen in Studie 1 en 2)?

- Er is geen toelichting meer op de termen pensioengrondslag en opbouwpercentage. Daarmee vervallen de vragen 1 en 2 uit Studie 1.
- Er wordt niet meer in de toelichting vermeld wanneer het pensioen precies ingaat. Daarmee vervalt vraag 3a uit Studie 1.
- Er wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen overlijden voor en na beëindiging van de deelname in het pensioenfonds. De mensen die uit dienst gaan vóór de pensioendatum worden verwezen naar de toelichting. Daarin wordt alleen gezegd dat de partner bij overlijden partnerpensioen ontvangt *zolang* men in dienst is bij de huidige werkgever (pagina 1), en (onderaan pagina 2) dat men in actie moet komen als men van baan verandert. Er is nog steeds een vraag over een dergelijk scenario, maar het antwoord is daarmee veranderd.
- Er is geen informatie over de Anw-rechten van de partner. Daarmee vervalt vraag 6c uit Studie 1.
- Er is geen informatie meer over de regels voor ongehuwd partnerschap. Daarmee vervalt vraag 8 uit Studie 1.
- Er is geen informatie meer over de gevolgen voor het pensioen van eerder met pensioen gaan. Daarmee vervalt vraag 9b uit Studie 1.
- In het nieuwe UPO wordt niet meer gesproken over de bedrijfstak waar het pensioenfonds bij hoort. Daarmee vervalt de vraag naar de gevolgen voor het pensioen van een overstap naar een andere werkgever in dezelfde sector (10c).
- Er is volgens de toelichting in het nieuwe voorbeeld geen recht op arbeidsongeschiktheidspensioen; er is dan ook geen rubriek arbeidsongeschiktheid in het UPO meer nodig. Daarmee vervallen de vragen 4a, 4b en 5 uit Studie 1. Ze worden vervangen door een wat eenvoudiger vraag, waarin geen bedragen meer aan de orde zijn (11).
- Er wordt niets gezegd over indexatie per 1-1-2012, alleen over indexatie in de voorgaande jaren. Daarmee vervalt vraag 11a.
- Er wordt wel gezegd dat het gaat om een uitkeringsovereenkomst, maar niet wat dit inhoudt. Daarmee vervalt de vraag naar deze informatie (deel van vraag 12). Bovendien wordt niet meer toegevoegd dat het om een middelloonregeling gaat. Die informatie kan dus niet meer tot het goede antwoord gerekend worden.
- Er is in de toelichting geen informatie meer over het deeltijdpercentage. Daarom vervalt vraag 13 over de gevolgen voor het pensioen als de deelnemer half gaat werken.

Er zijn twee vragen bij gekomen in Studie 2, als gevolg van nieuwe informatie in de toelichting. De eerste gaat over de informatie onder het kopje 'Waaruit bestaat uw pensioen'. De tweede over de informatie onder het kopje 'Wat zijn de belangrijkste risico's?' Daarnaast is er een vraag gesteld over welke inhoud men verwacht in een UPO, om iets te weten te komen over de genrekennis van de proefpersonen. Die vraag wordt niet 'uit het hoofd' beantwoord, maar pas gesteld na de korte oriëntatie op het document.

Van de 21 (deel)vragen uit Studie 2 komen er 12 overeen met vragen uit Studie 1. Op die vragen komen we in hoofdstuk 4 nog terug.

Proefpersonen

Er zijn 100 proefpersonen geworven in het netwerk van de proefleiders. Daarvan werken 68, 4 zoeken werk, 12 zijn vrijwillig zonder werk, en 15 studeren. De gemiddelde leeftijd is 37 jaar ($SD=15.8$), met een range van 20 tot 78 jaar. Er deden 63 mannen en 37 vrouwen mee; de mannen en vrouwen verschillen niet van leeftijd of opleidingsniveau. 18 proefpersonen hadden als opleiding alleen basisschool of vmbo, 41 proefpersonen hadden een mbo-, havo- of vwo-opleiding, en 41 personen hadden een hbo- of universitaire opleiding. Daarmee is deze groep iets hoger opgeleid dan die uit Studie 1.

Anders dan in Studie 1 hebben we deze keer ook globaal gevraagd naar het inkomen van de proefpersonen. 61 personen hadden een inkomen tot €25.000, 27 personen een inkomen van tussen de €25.000 en €40.000, 6 personen zaten tussen de €40.000 en €60.000, 2 personen tussen de €60.000 en €80.000 en 4 personen verdienden meer dan €80.000.

Woordenschattest

De woordenschattest van 25 items is wederom gebruikt. Cronbach's alfa was .80, en de gemiddelde score 18,8 ($SD 3.9$).

Pensioenkenntest

De pensioenkenntest is herzien en ingekort. Daarbij is geprobeerd om al te gedetailleerde vragen te vermijden, zodat de test bestaat uit vragen die een beeld bieden van niet zo zeer mogelijke als wel wenselijke pensioen kennis. Er zijn nu nog uit 23 vierkeuze-items (zie Bijlage 7). De zeven onderwerpen in de test zijn nog dezelfde:

1. Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling? (6 vragen)
2. Wie heeft recht op AOW en pensioen? (2)
3. De hoogte van pensioen en AOW (3)
4. Levensmomenten die pensioen raken (3)
5. Partnerpensioen (3)
6. Keuzemogelijkheden bij pensionering (2)
7. Pensioen en crisis (2)

Na weglating van een item met een negatieve rest-itemcorrelatie was Cronbach's alfa .75, en de gemiddelde goedscore was 7.8 ($SD=3.8$), dus 39%. De test blijft dus moeilijk. Enkele voorbeelden van vragen met de goedproporties erbij maken duidelijker om wat voor kennis het hier gaat, en van het kennisniveau van de proefpersonen.

1. (thema 1, goedscore 65%)

Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?

- a. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen
- b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers

- c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds
- d. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen
- e. Ik weet het niet

7. (thema 2, goedscore 35%)

Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?

- a. Michel krijgt geen AOW
- b. *Michel krijgt wel AOW, maar alleen voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond*
- c. Michel krijgt alleen AOW als hij in Nederland voor langere tijd een baan heeft gehad
- d. Michel krijgt de volle AOW
- e. Ik weet het niet

11. (thema 3, goedscore 48%)

Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?

- a. *Nee, de AOW wordt niet lager voor mensen met een hoog pensioen*
- b. Nee, de AOW betreft een vast percentage van het pensioen: iemand met een hoog pensioen krijgt meer AOW dan iemand met een laag pensioen
- c. Ja, wie een pensioen heeft van boven de 100.000 euro per jaar wordt met ingang van 2014 gekort op de AOW
- d. Ja, als uw echtgenoot en u allebei een pensioen van boven de 50.000 euro per jaar hebben wordt u beiden gekort op de AOW
- e. Ik weet het niet

13. (thema 4, goedscore 44%)

Wat is **waardeoverdracht**?

- a. Het overdragen van uw pensioenrechten naar uw nabestaanden
- b. Het omzetten van een hypotheek in een pensioen waarbij de waarde van uw huis gelijk staat aan de hoogte van uw pensioen
- c. *Het meenemen van pensioenrechten bij wisseling van werkgever*
- d. Het omzetten van het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner in een pensioenverhoging
- e. Ik weet het niet

14. (thema 4, goedscore 39%) Wanneer ontstaat een **AOW-gat**?

- a. Als het inkomen van een partner jonger dan 65 jaar afgetrokken wordt van de AOW
- b. Als iemand door te trouwen minder AOW krijgt
- c. Als de partnertoeslag voor AOW'ers met een partner jonger dan 65 komt te vervallen
- d. *Als de prepensioenregeling eindigt op 65 jaar, terwijl de AOW dan nog niet ingaat*
- e. Ik weet het niet

Clozetest

In Studie 1 is alleen de woordenschat gemeten als indicatie van leesvaardigheid. Het leek ons goed om ook te experimenteren met een meer directe leesvaardigheidsmeting, namelijk de clozetoets. In een clozetoets wordt een tekst aangeboden met weglating van een aantal woorden. De proefpersoon moet op de open plek het woord invullen dat er volgens hem of haar gestaan heeft. Er zijn verschillende varianten van de clozetoets (Abrahams & Chappelle 1992, Kobayashi 2002). In dit onderzoek kiezen we voor 'rationele deletie', dat wil zeggen dat de toetsontwerper zelf bepaalt welke woorden geschrapt worden. Dit om te voorkomen dat

woorden worden geschraapt die met alleen grammaticale kennis kunnen worden ingevuld, zoals lidwoorden en veel voorzetsels.

Om de leesvaardigheid in een relevante context te onderzoeken, hebben we een clozetest gemaakt op basis van een korte tekst over pensioenen (zie Bijlage 8). Zodoende meet de test een vorm van domeingebonden leesvaardigheid. Er is bijvoorbeeld kennis uit het pensioendomein nodig om bij item 17 *pensioengat* in te vullen.

Bij het nakijken hebben we twee normen gehanteerd. Bij de strikte norm wordt alleen een letterlijk goed antwoord goed gerekend. Bij de ruime norm worden ook niet-letterlijk goede antwoorden goed gerekend, zo lang zij inhoudelijk passen in de tekst. Zo zou in de ruime norm in item 3 behalve *inkomen* ook *geldbedrag* goed worden gerekend.

De alfa's voor de strikte en ruime varianten waren respectievelijk .58 en .69, de gemiddelde goedscores 8.0 (SD 2.8) en 11.5 (SD 3.4). We zullen verder werken met de ruime score.

Procedure

De procedure was gelijk aan die in Studie 1, met uitzondering van het volgende. De proefpersonen krijgen ofwel een woordenschattoets ofwel een clozetest. Daarbij werd de volgorde van pensioenkenntest en woordenschattest/clozetest gebalanceerd. De UPO-begripstest werd aan het eind afgenomen. Zo ontstonden vier aanbiedingsvolgordes:

- pensioenkenntest, clozetest, UPO-test;
- pensioenkenntest, woordenschattest, UPO-begripstest;
- clozetest, pensioenkenntest, UPO-begripstest;
- woordenschattest, pensioenkenntest, UPO-begripstest.

Een ander verschil was dat in Studie 1 de woordenschattest volgde op de UPO-begripstest, en in Studie 2 eraan voorafging.

Naderhand hebben de proefpersonen een VVV-bon ontvangen van €7,50.

3.2 Resultaten wat betreft het vinden van informatie

Figuur 4 geeft een overzicht van de gestelde vragen, het terugvinden van de relevante UPO-passage per vraag, en de correctheid van de deelantwoorden.

Wat betreft de vindcores zijn ook in deze test enkele vragen uitgezonderd die bij nader inzien niet eenduidig verbonden konden worden met een specifieke relevante passage. Van de 18 overblijvende (deel)vragen is het *totaal aantal gevonden vragen* per proefpersoon gemiddeld 14.1 (SD 2.9), proportioneel 78%.

De vindbaarheidsproblemen in de nieuwe versie zijn anders dan die in de oude. Om te beginnen wordt de informatie over pensioenaangroei niet goed gevonden, waarschijnlijk omdat de term 'pensioenaangroei' wel in vraag 4 voorkomt maar niet in de kop 'Factor A (voor uw belastingaangifte)'. Daarnaast is er een probleem met een scenario waarin de deelnemer op 64-jarige leeftijd overlijdt nadat hij in een andere sector is gaan werken. In het UPO staat dat uitkeringen bij overlijden lager worden na een overstap voor de pensioendatum, maar die informatie is niet van belang omdat de partner nog geen 65 is en daarom sowieso nog geen uitkering krijgt. Erg weinig lezers zien dat in.

In de toelichting wordt de informatie over eventueel eerder met pensioen gaan slecht gevonden, waar zij verspreid staat onder de kopjes 'Wat kun je zelf kiezen?' en 'Wanneer moet je in actie komen?' Hetzelfde geldt voor de informatie over risico's, waarschijnlijk omdat in de

vraag deze term niet wordt gehanteerd maar indirect wordt gesproken over het al dan niet 'gegarandeerd' ontvangen van een bedrag.

Wanneer we de relatieve vindscore over de 5 vragen over toelichtingsthema's vergelijken met die van de 13 vragen over het UPO zelf, dan blijkt de toelichtingsinformatie nog steeds slechter te scoren: gemiddeld 71% (SD=24) van de toelichtingsinformatie wordt gevonden tegenover 81% (SD=17) van de kerninformatie (t-test voor afhankelijke waarnemingen: $t(99) = 4.64, p < .001$).

In het oude UPO stond de datum waarop het pensioen begint te lopen middenin een toelichtingsalinea, en de mededeling dat het pensioen dit jaar niet is geïndexeerd in een UPO-alinea. Dat gaf vindbaarheidsproblemen. In het nieuwe UPO zijn beide informatie-elementen niet meer opgenomen. Maar sowieso staat er in het nieuwe UPO nauwelijks informatie midden in alinea's, omdat er nauwelijks alinea's zijn.

3.3 Resultaten wat betreft het begrijpen van informatie

In het algemeen zijn de begripsscores heel behoorlijk. De voornaamste begripssproblemen zijn als volgt. Het begrip van de achtergronden van Factor A is net als in de oude versie vrijwel afwezig, wat logisch is omdat deze achtergronden niet in de tekst staan (zie vraag 4, de laatste twee trefwoorden). Bij de vraag over de gevolgen van arbeidsongeschiktheid valt op dat veel proefpersonen wel melden dat de pensioenopbouw doorloopt, maar niet dat er geen arbeidsongeschiktheidspensioen is (vraag 11, laatste trefwoord). Dat betekent hoogstwaarschijnlijk dat een aantal mensen ervan uitgaat dat alle informatie over arbeidsongeschiktheid bij eenzelfde kopje vermeld staat, namelijk 'Wat biedt jouw pensioenregeling wel?' en verzuimen te kijken bij het kopje eronder, 'Wat biedt jouw pensioenregeling niet?' Dat relatief weinig mensen bij de vraag over de risico's voor de waardeontwikkeling van het pensioen spreken over het mogelijk achterblijven van de indexatie bij de prijsstijging (vraag 13, laatste trefwoord), beschouwen we niet als een probleem. De vraag kan worden opgevat als een vraag naar oorzaken voor mogelijke problemen met de waardeontwikkeling van het pensioen, en het achterblijven van indexatie lijkt eerder een gevolg dan zo'n oorzaak.

De *totale begripsscore* (proportie goed gescoorde deelantwoorden op de gevonden vragen) bedraagt gemiddeld 81% (SD=11). Wanneer we deze laatste score vermenigvuldigen met de vindscore van 78%, dan is *successcore* (de kans dat een UPO-passage zowel wordt gevonden als begrepen) 63%.

Figuur 4. Overzicht van vragen en prestaties in Studie 2

Nr	Vraag	Vind-score	Deelantwoorden	Begrips-score
1	Wat is het Uniform Pensioen Overzicht (UPO)?	n.v.t.	Het bespreekt: <ul style="list-style-type: none"> o huidige pensioensituatie o toekomstige pensioensituatie o regeling voor nabestaanden 	.81 .70 .29
2a	Stel, Peter blijft tot zijn 65 ^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede Voorbeeld?	.92	o €3789,73	.99
2b	Is dit een netto bedrag?	.96	o nee o bruto per jaar	.98 .92
3a	Stel, Peter blijft tot zijn pensioen werken in zijn huidige baan en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen van haar partner?	.78	o €3562,91	.99
3b	Voor hoe lang krijgt zijn vrouw dit?	.77	o voor zolang zij leeft	.92
3c	Wat krijgen de kinderen aan pensioen van hun vader?	.87	o jongste kind o nog geen 18 o dus ontvangt €530,56 o oudste kind o is nog geen 27 o werkt al o ontvangt niets	.97 .80 .98 .89 .62 .79 .83
3d	Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?	.86	o alleen jongste kind o als het gaat studeren tot 27 jaar	.91 .65
4	Waarvoor kan Peter de informatie over pensioenaangroei gebruiken?	.64	o fiscale ruimte o extra pensioen met lijfrentes o ruimte hangt af van pensioenaangroei o als onder bepaald bedrag, pensioengat	.81 .92 .23 .13
5a	Stel, Peter besluit op 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak te gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van Het Goede voorbeeld vanaf zijn 65 ^{ste} ?	.82	o €2303,61	.96
5b	Stel nu dat Peter een jaar later, op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak besluit te gaan werken. Tussen welke bedragen zal het pensioen dat Peter krijgt van Het Goede Voorbeeld dan liggen?	n.v.t.	o tussen €2303,61 o en €3789,73	.85 .81
6a	Stel, Peter overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla is 60 en blijft achter met hun 14- en 22-jarige kinderen. Het oudste kind studeert nog. Wat krijgen zijn kinderen aan pensioen?	.91	o ene kind nog geen 18 o andere kind studeert, dus geldt 27 jaar o beide €530,56	.85 .82 .95
6b	Wat krijgt zijn vrouw aan pensioen op het moment van het overlijden van Peter?	.87	o 60 jaar o dus geen pensioen	.80 .95
6c	Stel dat Carla 65 zou zijn bij het overlijden van haar man. Is het antwoord op de vorige vraag dan anders?	.91	o ja o 65 bereikt o zal ontvangen €2652,81	.98 .90 .99
7	Wat voor soort pensioenovereenkomst heeft Peter?	.91	o uitkeringsovereenkomst	1.00
8	Wat houdt dit type overeenkomst in? (omdat deze vraag niet wordt behandeld in het nieuwe UPO, worden de antwoorden erop niet geanalyseerd)	n.v.t.	n.v.t	n.v.t
9	Stel dat Peter op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk? Licht uw antwoord toe.	.46	o ja o eerder dan 65 ^e in laten gaan	1.00 .98
10	Waaruit bestaat je pensioen?	.90	o AOW o pensioen bij je pensioenfonds o pensioen dat je zelf regelt	.99 .99 .99
11	Stel, Peter wordt op zijn 63 ^e leeftijd arbeidsongeschikt. Wat betekent dit voor zijn	.87	o pensioenopbouw loopt door o ontvangt geen	.85 .44

Nr	Vraag	Vind-score	Deelantwoorden	Begrips-score
	pensioen?		arbeidsongeschiktheidspensioen	
12	Is Peters pensioen de afgelopen jaren aangepast aan de prijsstijging? Licht uw antwoord toe.	.75	<ul style="list-style-type: none"> o nee o indexatie 0% gestegen o prijzen 1,5% gestegen 	.67 .65 .65
13	Stel er treden geen veranderingen op in Peters situatie: hij blijft getrouwd, geschikt om te werken en verandert niet van baan. Ontvangt Peter op zijn 65 ^{ste} dan gegarandeerd het aangegeven bedrag van €3789,73? Licht uw antwoord toe.	.55	<ul style="list-style-type: none"> o factoren o tegenvallende beleggingsresultaten o achterblijven indexatie op prijsstijging 	.82 .87 .44
14	Stel, Peter gaat op 1 januari 2014 in een andere bedrijfstak werken. Anderhalf jaar later overlijdt hij, op 64-jarige leeftijd. Zijn vrouw Carla blijft achter met twee kinderen van 18 en 10, maar die zijn niet van hem, maar van haar eerste man. Wat krijgt Peters vrouw aan pensioen van Het Goede Voorbeeld?	.32	<ul style="list-style-type: none"> o niets 	.91

3.4 Relaties tussen UPO-begrip en proefpersoonkenmerken

Bij het voorspellen van de vind- en begripsprestaties uit proefpersoonkenmerken gebruiken we wederom de kenmerken geslacht, leeftijd en opleiding, de taalvaardigheid (ofwel woordenschat ofwel clozetest) en pensioen kennis, het al of niet gebruiken van het UPO en opleiding (twee dummy-variabelen). Als nieuwe factor gebruiken we het inkomen, waartoe we de proefpersonen hebben verdeeld in twee groepen: degenen met een inkomen tot 25 mille (61%) en degenen die daarboven zitten.

Als afhankelijke variabelen fungeren de (proportionele) totaalscores wat betreft vinden en begrijpen. Figuur 5 laat de significante correlaties tussen de variabelen zien. Geen van de correlaties tussen de voorspellers geeft reden tot zorg voor collineariteit. Het valt op dat de hogere inkomens hoger scoren op woordenschat, op de clozetest en op UPO-gebruik en pensioen kennis, en dat het vaker ouderen zijn en vaker mannen. Leeftijd correleert positief met woordenschat, met UPO-gebruik en pensioen kennis; verder zijn ouderen weer wat lager opgeleid.

Woordenschat correleert weer hoog met begrip, de clozescore wat lager, en pensioen kennis nog lager. Opvallend is de correlatie tussen woordenschat en pensioen kennis.

De correlatie tussen vinden en begrijpen is een stuk lager dan die in Studie 1. Het is daarom nog interessanter om twee afzonderlijke regressieanalyses te doen.

Figuur 5. Correlaties tussen voorspellers en afhankelijke variabelen in Studie 2

	Begrip	Woordenschat	Pensioen-kennis	Leef-tijd	Geslacht	Lage opl.	Hoge opl.	UPO-gebruik	Cloze-score	Hoger inkomen
Vinden	.33	.25*				-.34	.39			
Begrijpen	1	.43	.22			-.20	.23		.30	
Woordenschat		1	.51		-.45		.31			.32
Pensioen-kennis			1	.50	-.21			.38	.32	.41
Leeftijd				1		.27	-.27	.37	.43	.35
Geslacht					1					-.32
Lage opleiding						1	-.39			
Hoge opleiding							1		.27*	
UPO-gebruik								1		.36
Clozescore									1	.37
Hoger inkomen										1

*Alleen correlaties met $p < .05$ worden gemeld, met uitzondering van twee correlaties rond taaltesten die slechts aan 50 proefpersonen zijn afgenomen, en waarvoor geldt $p < .10$. Deze marginaal significante correlaties krijgen een *

De stapsgewijze regressiemodellen zijn te vinden in Figuur 6 (vinden) en 7 (begrijpen). Omdat de taalvaardigheidstesten ieder slechts aan de helft van de proefpersonen zijn afgenomen, doen we eerst een regressie met alle proefpersonen, zonder de taalvaardigheid daarbinnen. Met de significante voorspellers uit die analyse doen we vervolgens nog twee aparte analyses voor de twee groepen met de verschillende taalvaardigheidsmaten.

Voor vinden wordt 19% van de variantie voorspeld door opleidingsniveau. Geen enkele andere voorspeller komt in de buurt van significantie. Wanneer we in een tweede model woordenschat als kenmerk toevoegen, wordt het model niet beter. Hetzelfde geldt wanneer we in plaats daarvan de clozescore toevoegen. We concluderen net als in Studie 1 dat taalvaardigheid geen invloed heeft op het vinden van informatie.

Figuur 6. Regressiemodel voor vinden in Studie 2

Model	Voorspellers	B	SE	Beta	T	p
Model zonder taalvaardigheid R=.44; R ² = .19; SE= .14	(Constant)	.759	.023			
	Lage opleiding	-.092	.041	-.22	-2.26	< .05
	Hoge opleiding	.096	.032	.30	3.02	< .01

Voor de analyse op begripsscores volgen we dezelfde weg. Bij de analyse zonder taalvaardigheid vinden we een zwak model met lage opleiding en pensioen-kennis dat 10% van de variantie voorspelt. Voegen we aan dat model woordenschat toe, dan blijken hoge opleiding en pensioen-kennis te kunnen worden vervangen door alleen woordenschat terwijl het model beter wordt, met 18% verklaarde variantie. Wanneer we in plaats van woordenschat de clozescore toevoegen, levert clozescore levert geen significante bijdrage. We concluderen dat net als in Studie 1 taalvaardigheid wel het begrip beïnvloedt, maar alleen het aspect woordenschat.

Figuur 7. Regressiemodellen voor begrip in Studie 2

Model	Voorspellers	B	SE	Beta	T	p
<i>Model zonder taalvaardigheid</i> R=.31; R ² = .10; SE= .13	(Constant)	.748	.024			
	Hoge opleiding	.047	.021	.22	2.29	< .05
	Pensioen kennis	.006	.003	.21	2.20	< .05
<i>Model met woordenschat</i> R=.43; R ² = .18; SE= .11	(Constant)	.549	.078			
	Woordenschat	.013	.004	.43	3.31	< .01

3.5 Conclusies

De gemiddelde vindscore van 78% vermenigvuldigd met de gemiddelde begripsscore van 81% geeft een kans van 63% dat in het vereenvoudigde UPO een vraag wordt gevonden en goed wordt beantwoord. Dat is beter dan de 51% voor het traditionele UPO in Studie 1, maar daar moeten we niet te veel waarde aan hechten. Ten eerste zijn in Studie 2 allerlei lastige vragen achterwege gebleven, omdat die eenvoudigweg niet besproken worden in het nieuwe UPO. Ten tweede is het aantal laag opgeleiden in Studie 2 hoger dan dat in Studie 1. In paragraaf 4 zullen we op afzonderlijke vragen een vergelijking presenteren.

Wederom blijkt dat pensioen kennis geen bijdrage levert aan het vinden en begrijpen van UPO-informatie, maar opleiding (vinden en begrijpen) en woordenschat (begrijpen) wel. Daarnaast blijkt dat leesvaardigheid, zoals gemeten door een clozetest, geen verband vertoont met begrip.

Verder valt op dat proefpersoonkenmerken in Studie 2 minder invloed hebben op de prestaties dan in Studie 1: daar werd resp. 33% en 30% verklaard van de prestaties op vinden en begrijpen, in Studie 2 19% en 18%. Wij zien dat als vooruitgang: het verschil tussen meer en minder vaardige lezers neemt af, dus de tekst presteert meer robuust. Er is wel discussie mogelijk over de vraag ten koste waarvan deze winst geboekt wordt, namelijk ten koste van informatieverlies in het document. Het nieuwe UPO slaagt beter in het realiseren van zijn ambities; maar dat is deels omdat het minder ambitieus is.

4 Een rechtstreekse vergelijking tussen het oude en het nieuwe UPO

Een aantal vragen is (vrijwel) gelijk gebleven in beide studies, zie Figuur 8. In deze paragraaf vergelijken we de vindcores voor die vragen, en ook de begripcores voor die vragen die volkomen gelijk zijn gebleven en waarvan ook de corresponderende informatie inhoudelijk gelijk is gebleven (het nieuwe UPO geeft vaak minder informatie, en soms is de regeling in het nieuwe UPO-voorbeeld anders dan in het oude).

Bij het toetsen op significantie is rekening gehouden met het opleidingsniveau van de proefpersonen, door in een loglineaire analyse de effecten van UPO-versie en opleiding te kruisen. In Figuur 8 wordt gemeld of deze analyse een hoofdeffect van versie te zien geeft. Eventuele opleidingseffecten per vraag blijven onvermeld. Dat geldt voor drie van de twaalf vragen. Het zijn met name deze drie vragen die ervoor zorgen dat de gemiddelde vindscore over twaalf vragen in Studie 1 71% is en in Studie 2 80%, welk verschil in een tweewegs-

variantieanalyse (versie x opleiding) significant blijkt ($F_{\text{versie}}[1,194] = 15.08, p < .001, \eta^2 = .07$). Er is natuurlijk ook een effect van opleiding op dit gemiddelde ($F_{\text{opleiding}}[2,194] = 31.42, p < .001, \eta^2 = .25$); interacties tussen versie en opleiding zijn er niet, noch bij de afzonderlijke vragen noch bij het gemiddelde.

Van de elf vragen die wat betreft de begripsscores vergelijkbaar zijn (soms zijn er twee deelantwoorden, zie Figuur 8), blijkt er slechts één significant beter in het nieuwe UPO. De gemiddelde begripsscores van 86% voor de oude en 90% voor de nieuwe versie verschillen desondanks significant in een tweewegs-variantieanalyse ($F_{\text{versie}}[1,194] = 5.13, p < .05, \eta^2 = .03$; $F_{\text{opleiding}}[2,194] = 3.43, p < .05, \eta^2 = .03$). Wanneer we in een covariantieanalyse corrigeren voor woordenschat, verdwijnt het opleidingseffect maar niet het versie-effect.

Figuur 8. Vind- en begripsscores voor overeenkomstige vragen in Studie 1(S1) en Studie 2 (S2)

Nr S1/S2	Vraag	Vind S1	Vind S2	Vind sig.	Begrip S1	Begrip S2	Begrip sig.
3a/2a	Stel, Anna de Vries blijft tot haar 65 ^{ste} dit werk doen. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?	.95	.92		.97	.99	
3b/2b	Is dit een netto bedrag?	.64	.96	Z=4.63***	1: .98 2: .91	1: .98 2: .92	
5/11	S1: Stel dat Anna volgende maand in een andere bedrijfstak gaat werken. Een jaar later krijgt ze een ongeluk waardoor ze helemaal niet meer kan werken. Heeft zij recht op een aanvulling op de WIA-uitkering van SBT? S2: Stel, Peter wordt op zijn 63 ^e arbeidsongeschikt. Wat betekent dit voor zijn pensioen?	.56	.87	Z=4.05***	n.v.t.	n.v.t.	
6a/3a	Stel, Anna blijft tot haar pensioen werken in haar huidige baan, en overlijdt op 67-jarige leeftijd. Haar man Bert is 64 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Het oudste kind is net gaan werken na een studie. Wat krijgt haar man aan pensioen?	.77	.78		.95	.99	
6b/3b	Voor hoe lang krijgt haar man dit?	.72	.77		.85	.92	
6d/3c	Wat krijgen de kinderen aan pensioen?	.81	.87		1: .79 2: .94	1: .97 2: .98	Z=2.13*
6e/3d	Voor hoe lang krijgen de kinderen pensioen?	.77	.86		1: .91 2: .71	1: .91 2: .65	
9a/9	Stel dat Anna op 1 januari 2014 met pensioen wil. Is dat mogelijk?	.60	.46		1.00	1.00	
10a/5a	Stel, Anna de Vries is 1 januari 2013 in een andere bedrijfstak gaan werken. Hoeveel pensioen krijgt zij dan van SBT?	.74	.82		.99	.96	
11b/12	S1: Met hoeveel procent is Anna's pensioen bij het ingaan van 2009, 2010 en tot 2011 achtergebleven bij de stijging van de salarissen? S2: Is Peters pensioen de afgelopen jaren aangepast aan de prijsstijging? Licht uw antwoord toe.	.79	.75		n.v.t.	n.v.t.	
12/7	Wat voor soort pensioenregeling heeft Anna?	.58	.91	Z=4.44***	n.v.t.	n.v.t.	
14/4	Waarvoor kan Anna de informatie over pensioenaangroei gebruiken?	.58	.64		.47	.52	
Totaal	<i>Gemiddelde vindscore over bovenstaande vragen</i> (SD)	.71 (.19)	.80 (.16)	F= 36.83***	.86 (.17)	.90 (.10)	F= 5.13*

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Welke verschillen tussen de teksten liggen ten grondslag aan de verbeteringen (zie Bijlage 1 en Bijlage 4)?

- De vermelding dat het om bruto bedragen gaat, wordt waarschijnlijk beter gevonden omdat hij niet meer in een apart kader staat (zie Pander Maat 2012 over het effect van kaders).
- De informatie over arbeidsongeschiktheid moest in het oude UPO gevonden worden in de toelichting en was daar vrij diep ingebed: in de tweede alinea van het stukje onder het kopje 'Bij arbeidsongeschiktheid', in lid b) van een drieledige opsomming. In het nieuwe UPO is hij te vinden onder het kopje 'Wat biedt jouw pensioenregeling wel?' vlak naast een icoontje dat een rolstoel voorstelt.
- Het type pensioenregeling is in het oude UPO vermeld in de toelichting onder de kopjes 'het karakter van uw pensioenregeling' en 'Welke pensioenregeling hebt u?' Daar staat een alinea waarin zowel gesproken wordt over de uitkeringsovereenkomst als over de middelloonregeling. In het nieuwe UPO staat het bovenaan in een kader waarin schematisch vijf gegevens worden gemeld, waaronder 'pensioenovereenkomst'.
- De passage die beter wordt begrepen gaat over het pensioen van de kinderen bij overlijden van de deelnemer. Die informatie staat in het oude UPO op de tweede pagina, waar onderscheid wordt gemaakt tussen vier tijdstippen van overlijden: de kenmerken voor/na de pensioendatum en voor/na beëindiging van de deelneming worden gekruist. In het nieuwe UPO is alleen nog het eenvoudigste kenmerk vermeld: voor of na de pensioendatum.

Het is aannemelijk dat de grotere fragmentatie van de informatie in het nieuwe UPO en de toelichting daarop de vindbaarheid bevordert. Het begripseffect bij de vraag rondom het pensioen voor de kinderen is hoogstwaarschijnlijk een gevolg van minder en daardoor minder complexe informatie presenteren: in het nieuwe UPO worden slechts twee in plaats van vier soorten situaties gepresenteerd.

5 Algemene conclusies en discussie

Het UPO is een document dat door de branche aanvaard is als een vorm van verplichte communicatie, waarvoor een template is ontwikkeld dat in grote lijnen de vorm, de structuur en de inhoud bepaalt. Daarin lijkt het op een genre als de bijsluiters, waarvoor in Europese regelgeving is bepaald dat de tekst volgens een precies uitgewerkt template gepresenteerd moet worden. In Lentz (2011) wordt de vraag gesteld hoe effectief zulke regelgeving is en waarom voor sommige genres de voorschriften zo gedetailleerd zijn en voor andere genres zo globaal. Wij kennen geen onderzoek waarin de effecten van die variatie bestudeerd worden. Opmerkelijk is dat zulke voorschriften doorgaans zonder voorafgaand lezersonderzoek worden ingevoerd. In studie 1 wordt duidelijk dat veel lezers moeite hebben met het vinden van de juiste informatie in het UPO (gemiddelde score op vindbaarheid is 69%). We hebben ook vindbaarheidsproblemen geconstateerd voor de medische bijsluiters (scores van tussen de 76% en 79% voor drie bijsluiters). Een eerste conclusie is dat de templates voor beide genres niet goed aansluiten op de verwachtingen van de lezer. In studie 2 is de vindbaarheid significant gestegen ten opzichte van studie 1, maar er is ook aanzienlijk gereduceerd op het punt van de inhoud. In een doos met zeven knikkers vind je nu eenmaal sneller de bonk dan in een doos met twintig knikkers. De vraag is dus hoe omvangrijk het UPO moet zijn en welke structuur het best aansluit bij verwachtingen van lezers.

De reductie van de hoeveelheid verplicht te presenteren informatie leidt tot grotere vindbaarheid en ook tot beter begrip, omdat er minder afleidende informatie omheen staat. Een document als het UPO, dat op zo'n grote schaal en onder zo'n diverse doelgroep verspreid wordt, wint aan effectiviteit als het beknopt en helder gestructureerd is. Verdiepende informatie kan in een andere laag en eventueel in een ander medium aangeboden worden. De vraag is echter welke functies dat kern-UPO dan moet vervullen en welke functies elders gerealiseerd moeten worden. Talloze scenario's zijn immers denkbaar waarmee lezers het UPO kunnen benaderen. Een belangrijk vraag is: hoe presenteer je de informatie zo dat die makkelijk toepasbaar op die veelheid aan scenario's die uit de koker van de lezer komen? Het voorstel van de Pensioenfederatie voor een herzien en beperkt UPO werkt misschien beter, maar ons is nog niet duidelijk welke analyse ten grondslag ligt aan de verdeling over de verschillende lagen.

Vernieuwend in dit onderzoek is de relatie met kenmerken van lezers van het UPO. Er is een duidelijke relatie zichtbaar met opleiding en woordenschat. Pensioen kennis lijkt geen positieve bijdrage te leveren aan UPO-begrip. Winst is ook dat er nu instrumenten beschikbaar zijn waarmee we woordenschat en pensioen kennis op een betrouwbare manier kunnen meten. Dat woordenschat een bijdrage levert aan het begrip van UPO is misschien geen verrassing: voor elke tekst die boven het niveau van de roddelrubriek in de krant uitgaat heb je nu eenmaal een bepaald niveau van geletterdheid nodig. Van belang is dat onze test geen pensioenwoorden bevatte. Het gaat hier dus om een meer algemene vorm van geletterdheid die bijdraagt aan UPO-begrip. Misschien zou het begrip van het UPO verder omhoog kunnen als het document nog eens grondig geanalyseerd en vervolgens gereviseerd zou worden op woordmoeilijkheid en andere tekstkenmerken die een beroep doen op de taalvaardigheid van de lezer. Daar zijn tegenwoordig geavanceerde technieken voor beschikbaar die veel verder gaan dan het ook in pensioenland populaire maar weinig verantwoorde credo van B1 (Kraf, Lentz en Pander Maat, 2011).

Voetnoten

1. Aan het onderzoek is als proefleider meegewerkt door de volgende studenten, die wij hierbij hartelijk danken voor hun waardevolle bijdragen: Marieke van den Berg, Mariëlle Blom, Sanne Brand, Dave van de Haar, Sidney Klinker, Caroline Korteweg, Caroline Lemaire, Willemijn Ouwehand, Kay Raaijmakers en Adinda Verburg.

Literatuur

Abraham, R. G., & Chapelle, C. A. (1992). The meaning of cloze test scores: An item difficulty perspective. *Modern Language Journal*, 76(4), 468-479.

GfK Consumer Services (2010). *AFM UPO onderzoek: Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*. Verkregen via: <http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/presentatie-upo-onderzoek.ashx>

Kobayashi, M. (2002). Cloze tests revisited: Exploring item characteristics with special attention to scoring methods. *Modern Language Journal* 86(4), 571-586.

Kraf, R., Lentz, L. en Pander Maat, H. (2011). Drie Nederlandse instrumenten voor het automatisch voorspellen van begrijpelijkheid. Een klein consumentenonderzoek. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 33 (3), 249-265

Kuiper, C., Soest, A. van & Dert, C. (2013). *Naar een nieuw en meer deelnemergericht UPO*. Conceptpaper voor Netspar (Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement).

Lentz, L. & Pander Maat, H. (2010). Een leesbare bijsluiters. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 32 (2), 128-151.

Lentz, L. (2011). *Let op: begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet*. Oratie uitgesproken bij het aanvaarden van de leeropdracht Tekstontwerp en Communicatie op 9 september 2011. Universiteit Utrecht.

Mosenthal, P.B. (1998). Defining prose task characteristics for use in computer-adaptive testing and instruction. *American Educational Research Journal*, 35(2), 269-307.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Pensioen in duidelijke taal*. Den Haag, juni 2012.

Nell, M.L. & Lentz, L.R. (2012). *How pension organizations deal with communication regulations. Explorative research into mandatory information*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Ozuru, Y., Dempsey, K. & McNamara, D.S. (2009). Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction*, 19, 228-242.

Pander Maat, H. (2012). Naar gebruiksvriendelijke hypotheekinformatie: Vier soorten praktijkstudies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 34(1), pp. 74-103.

Shapiro, A. (2004). How including prior knowledge as a subject variable may change outcomes of learning research. *American Educational Research Journal* 41(1), 159-189.

Stahl, S.A. (1991), Beyond the instrumentalist hypothesis: some relationships between word meanings and comprehension. In: P.J. Schwanenflugel (ed.), *The psychology of word meanings*, Lawrence Erlbaum Ass., Hillsdale NJ, pp.157-187.

Stahl, S.A. (2003a), Vocabulary and readability: how knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders* 23 (3), 241-247.

Visser, J., Kloosterboer, P. & Oosterveld, M. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières*. Amsterdam: TNS Nipo.

Voss, J.F. & Silfies, L.N. (1996). Learning from history text: the interaction of knowledge and comprehension skill with text structure. *Cognition and Instruction* 14, 45-68.

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