

Gaat u binnenkort met pensioen?

Een tweeledig onderzoek naar de website van Allianz en bijbehorende keuzearchitectuur omtrent de hoog-laagconstructie

Thijs van der Valk

ONDERZOEKSEMINAR

GAAT U BINNENKORT MET PENSIOEN?

Een tweeledig onderzoek naar de website van Allianz en bijbehorende
keuzearchitectuur omtrent de hoog-laagconstructie



Student Thijs van der Valk | 5496365
Opleiding Master Communicatie en Organisatie
Cursus Onderzoeksseminar
Docent Jelle Strikwerda
Datum 17 juni 2020
Woorden 9906 - 1109 = 8797



Universiteit Utrecht

Abstract

Aansluitend op de toenemende belangstelling voor keuzehulpen binnen het pensioendomein ontstaat de behoefte om de toepassing hiervan nader te onderzoeken. Keuzehulpen binnen het pensioendomein zijn tot op heden nog in beperkte mate onderzocht. Pensioeninformatie blijkt echter vaak ingewikkeld te zijn, met als resultaat dat mensen snel opzien tegen het maken van keuzes verwant aan deze informatie. Het doel van dit onderzoek is dan ook om inzicht te geven in de manieren waarop pensioenverzekeraars mensen kunnen ondersteunen in het maken van een weloverwogen keuze omtrent hun toekomstige pensioen. De focus binnen dit onderzoek ligt op een van de keuzemogelijkheden binnen het pensioendomein: de hoog-laagconstructie. Aan de hand van een literatuurstudie, een functionele analyse en een tweetal hardopwerkonderzoeken is allereerst gekeken naar de keuzearchitectuur omtrent de hoog-laagconstructie op de website van pensioenverzekeraar Allianz. Op basis van deze drie methoden worden bepaalde gebreken van de desbetreffende website van Allianz blootgelegd. Dit zijn gebreken die het maken van een weloverwogen keuze in de weg kunnen staan. Visuele ondersteuning bleken bijvoorbeeld niet aanwezig op de webpagina, terwijl deze vanuit de literatuur wel degelijk een meerwaarde blijken te hebben in het keuzeproces. De website van Allianz stelt de bezoeker ook niet in staat om informatie over de hoog-laagconstructie op basis van evenwichtige en onafgebroken afwegingen te evalueren. Zo is deze informatie niet geclusterd, de informatie over de hoog-laagconstructie staat verspreid over de webpagina. Dit is opvallend, omdat gebalanceerde en bijeengebrachte informatie het maken van een weloverwogen keuze beter faciliteert.

Deze contrasten tussen de ideale situatie en de website van Allianz waren dan ook reden om een visuele ondersteuning in de vorm van een argumentenkaart te maken, zodat de informatie over de hoog-laagconstructie overzichtelijk en gebalanceerd bij elkaar stond. Om na te gaan of de toevoeging van een argumentenkaart daadwerkelijk een meerwaarde kan zijn voor het maken van een weloverwogen keuze binnen het pensioendomein, wordt een voorstel voor een experiment gedaan. In dit experiment wordt de originele webpagina vergeleken met dezelfde webpagina, inclusief argumentenkaart. Participanten dienen aan de hand van een situatieschets een drietal vragen te beantwoorden over de hoog-laagconstructie. Dit doen zij met behulp van de website van Allianz. Aan de hand van een vragenlijst wordt de beslissingsambivalentie onder participanten vastgesteld. Hiermee wordt duidelijk of de argumentenkaart het maken van een weloverwogen keuze beter faciliteert. Ook wordt er gekeken naar het begrip van de informatie en naar de zoektijd en het zoeksucces van participanten.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
Fase 1	
2. Theoretisch kader	5
2.1 Parallellen en verschillen tussen pensioenkeuzes en medische keuzes	5
2.2 De webpagina	6
2.3 Presenteren van informatie	6
2.4 Conflict model of decision-making	6
2.5 Prospect theory	7
2.6 Conclusie deelvraag 1	7
3. Functionele analyse	8
3.1.1 Deel 1: Doelgroep en organisatiedoel	8
3.1.2 Communicatieve doelen	9
3.2 Deel 2: Teksthandelingen	12
3.3 Deel 3: Problemen	14
3.4 Conclusie deelvraag 2	14
4. Hardopwerkmethode	15
4.1 Participanten	15
4.2 Werkwijze	15
4.3 Resultaten	16
4.4 Conclusie deelvraag 3	16
5. Conclusie fase 1	17
Fase 2	
6. De argumentenkaart	18
6.1 De Argumentenfabriek	18
6.2 De meerwaarde van een argumentenkaart	19
6.3 De argumentenkaart voor Allianz	20
7. Experiment	22
7.1 Opzet en hypothesen	22
7.2 Methode	23
7.2.1 Materiaal	23
7.2.2 Participanten/procedure	23
7.2.3 Instrumentatie	23
8. Conclusie fase 2	24
9. Slot	25
10. Literatuur	26
11. Bijlagen	28
11.1 Passages met informatie over de hoog-laagconstructie	28
11.2 HOW-opzet	33
11.3 Analyseplan HOW	35
11.4 Ideale klikpad	36
11.5 Zoekresultaten 'Hoog-laagconstructie'	42
11.6 HOW J.	43
11.7 Retrospectief interview J.	48
11.8 HOW E.	50
11.9 Retrospectief interview E.	55
11.10 Website met argumentenkaart	57
11.11 Opdracht/vragenlijst experiment	59

1. Inleiding

Het pensioenstelsel in Nederland is een van de beste stelsels ter wereld, voornamelijk omdat pensioensparen verplicht is geregeld (Willemse, 2015). Toch is het voor veel mensen een ingewikkeld onderwerp, met als gevolg dat men het vaak uit de weg gaat. De overvloed aan informatie en haar complexe aard kunnen demotiverend werken. Het bieden van meer maatwerk binnen het samenstellen van een pensioen kan hier een oplossing voor bieden (van Ewijk et al., 2017). Maatwerk is meer toegespitst op de persoon, waardoor eventueel overbodige informatie komt te vervallen, wat de algehele begrijpelijkheid ten goede komt. Dit maatwerk staat ook in nauw verband met de keuzevrijheid die mensen hebben om zelf actief keuzes te maken voor hun toekomstige pensioen.

Deze keuzevrijheid binnen het pensioendomein vormt het uitgangspunt van dit onderzoek. Binnen het kader van pensioenverzekeringen kijk ik hoe informatie wordt aangeboden door verzekeraar Allianz en hoe bezoekers van de website van Allianz deze informatie gebruiken bij het maken van keuzes in relatie tot pensioenverzekeringen. Bij het samenstellen van een pensioen kunnen talloze keuzes worden gemaakt die ieder resulteren in een uniek eindproduct voor de pensioengerechtigde. In dit onderzoek ligt de nadruk op één van deze keuzemogelijkheden: de hoog-laagconstructie. Deze constructie houdt in dat het pensioen niet over de gehele pensioenperiode evenredig is verdeeld, maar dat de pensioenuitkering in vroegere jaren hoger is dan in latere jaren (of andersom, wat een laag-hoogconstructie heet). De mogelijkheid voor een hoog-laagconstructie is bij relatief veel mensen onbekend, terwijl deze bij elke aanbieder wel relevant is. Zo blijkt in 2015 maar 5,5% voor de constructie te kiezen (van Ewijk et al., 2017). Daarnaast blijkt dat wanneer mensen op de hoogte zijn van de hoog-laagconstructie, ze hem ook graag willen gebruiken (PMT, 2018). Het onderzoek draait dus om de keuzemogelijkheid voor een hoog-laagconstructie en de hieraan verwante keuzearchitectuur van de website van Allianz. Het gaat hierbij in het bijzonder om de vragen wat het keuzeproces in de weg staat en waarin het keuzeproces juist goed ondersteund wordt. De hoofdvraag binnen dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe kan Allianz informatie over de hoog-laagconstructie gebruiksvriendelijker presenteren op zijn website, zodat de doelgroep beter in staat is een weloverwogen keuze te maken omtrent een hoog-laagconstructie?

Aan de hand van een koppeling van relevante literatuur aan de beschikbare informatie op de website van Allianz wil ik allereerst nagaan hoe mensen (financiële) keuzes maken. Wat is er vanuit bestaand onderzoek bekend over de manier waarop mensen (financiële) keuzes maken? En hoe verhoudt dit zich tot de informatie die Allianz aanbiedt op zijn website? De eerste deelvraag luidt dan ook:

- 1) Hoe maken mensen (financiële) keuzes en welke factoren beïnvloeden dit keuzeproces bij het maken van beslissingen op de website van Allianz die betrekking hebben op de hoog-laagconstructie?

Met een functionele analyse wil ik ten tweede bepalen wat Allianz in de ideale situatie zou moeten bereiken met de informatie op de website over de hoog-laagconstructie en in hoeverre dit lukt. Dit leidt tot de tweede deelvraag:

- 2) Wat probeert Allianz op zijn website te bereiken met de informatie over de hoog-laagconstructie en hoe verhoudt dit zich tot wat er daadwerkelijk met deze informatie bereikt wordt?

Ten derde wil ik aan de hand van twee hardopwerkonderzoeken kijken hoe mensen uit de doelgroep de website van Allianz in de praktijk ervaren. Met deze methode laat ik twee participanten de website van Allianz evalueren, terwijl ze hardop werken. Op deze manier wordt duidelijk waar de

doelgroep in de praktijk eventueel tegenaan loopt, welke informatie wel en niet wordt gebruikt en wat er verder goed en slecht is aan de website. Dit leidt tot de derde deelvraag:

- 3) In hoeverre is de website in staat om de doelgroep te ondersteunen bij het maken van een weloverwogen keuze omtrent de hoog-laagconstructie?

De drie deelvragen vormen samen de eerste fase van het onderzoek. Aan de hand van de antwoorden op deze hoofd- en deelvragen doe ik een voorstel om de keuzearchitectuur van de website van Allianz anders vorm te geven. Dit is de tweede fase van het onderzoek. Ik doe een voorstel voor een experiment, waarin ik onderzoek en onderzoek waarom en op welk(e) vlak(ken) de vernieuwde keuzearchitectuur het keuzeproces en daarmee het maken van een weloverwogen keuze mogelijk beter ondersteunt dan de huidige pagina.

Fase 1

2. Theoretisch kader

In dit onderzoek staat de webpagina Direct Ingaand Zeker Pensioen van Allianz centraal, omdat hierop de meeste informatie over de hoog-laagconstructie staat weergegeven. De nadruk ligt op de informatie omtrent de hoog-laagconstructie. In dit hoofdstuk gaat het om de vraag hoe mensen financiële keuzes maken en hoe de keuzearchitectuur op de website van Allianz de lezer in staat stelt een weloverwogen keuze te maken.

2.1 Parallellen en verschillen tussen pensioenkeuzes en medische keuzes

Voordat ik de aanwezige keuzearchitectuur op de website van Allianz koppel aan wetenschappelijke inzichten omtrent het maken van keuzes, moet duidelijk zijn dat veel bestaand onderzoek over dit onderwerp is gebaseerd op het maken van keuzes in een medische context. Het maken van keuzes is in het medische domein een wijdverspreid onderzoeksonderwerp. De inzichten die uit dergelijk onderzoek voortvloeien, kunnen niet per definitie een op een worden toegepast op pensioenkeuzes. Omwille van de beperkte hoeveelheid onderzoek naar pensioenkeuzes gebruik ik desondanks relevante theorieën en inzichten die hun oorsprong in het medische domein vinden. Hierbij moet wel in ogenschouw worden genomen dat er bepaalde verschillen zijn tussen pensioenkeuzes en medische keuzes.

Een eerste verschil tussen beide kan gevonden worden in het feit dat medische keuzes vaak een bepaalde mate van urgentie met zich meebrengen, iets wat bij pensioenkeuzes minder het geval is. Daarnaast bestaat er in het kader van medische keuzes vaak geen mogelijkheid om geen keuze te maken, iets wat de aard van pensioenkeuzes meer in de hand werkt. In het geval van een pensioenkeuze kan vaak ook besloten worden om op een later moment een keuze te maken. Medische keuzes kunnen ook gepaard gaan met meer emotie, omdat deze vaak betrekking hebben op gezondheid en/of levensverwachting. De keuze voor een bepaald pensioen heeft ook grote invloed op een mensenleven, maar hier schuilt geen direct gezondheidsrisico achter.

Medische keuzes en pensioenkeuzes kennen ook bepaalde overeenkomsten. Beide gaan gepaard met een bepaalde mate van onzekerheid, er is niet altijd garantie dat de gemaakte keuze ook de beste is. Ook moet men bij het maken van een medische dan wel pensioengerelateerde keuze bepaalde afwegingen maken, die het resultaat zijn van de verschillende opties waaruit gekozen kan worden. Ook kunnen gemaakte keuzes binnen beide domeinen dusdanig veel invloed hebben, dat deze op de lange termijn - in een later stadium van het leven – nog steeds impact kunnen hebben. Deze overeenkomsten maken het dat de inzichten over keuzeprocessen afkomstig uit het medische domein ook relevant kunnen zijn voor de keuzearchitectuur binnen het pensioendomein.

2.2 De webpagina

De informatie die betrekking heeft op de hoog-laagconstructie is te vinden op de informatiepagina van de overkoepelende pensioenverzekering Direct Ingaand Zeker Pensioen van Allianz. Dit is een pensioenverzekering van Allianz, waarbinnen verschillende keuzes en voorkeuren vallen. Er is op verschillende punten op de webpagina informatie te vinden die relevant is voor de hoog-laagconstructie. Zie bijlage 1 voor de passages die over de hoog-laagconstructie gaan. In wat volgt, zal ik deze informatie en de hieraan verwante keuzearchitectuur van de website koppelen aan literatuur die betrekking heeft op de manieren waarop mensen (financiële) keuzes maken. Wanneer de hoofdvraag en de eerste deelvraag in het achterhoofd worden gehouden, gaat het dus om de vraag hoe de website de gebruiker in staat stelt om een weloverwogen keuze te maken. Wat is er qua informatie en keuzearchitectuur op de website te vinden en hoe verhoudt dit zich tot de manier waarop mensen financiële keuzes maken?

2.3 Presenteren van informatie

Wat bij een globale scan van de webpagina opvalt, is dat er louter tekstuele informatie op te vinden is. De webpagina bevat geen audiovisuele informatie in de vorm van bijvoorbeeld een video. Ook zijn er geen afbeeldingen en/of grafieken ter ondersteuning van de tekstuele informatie. Visuele ondersteuning kan wel degelijk een meerwaarde zijn, omdat deze ervoor zorgt dat *framing effects* worden ingeperkt (Galesic & Garcia-Retamero, 2011a; O'Connor et al., 2005). Voor het keuzeprocess maakt het uit op welke manier de informatie wordt gepresenteerd, het maakt uit binnen welk *frame* de informatie wordt beschreven. Framing ontstaat wanneer een relatief kleine verandering in de manier waarop informatie wordt gepresenteerd een relatief grote verandering van cognitie/mening teweegbrengt (Chong & Druckman, 2007). Worden de gevolgen van een bepaalde pensioenkeuze bijvoorbeeld negatief of positief belicht? Om te voorkomen dat een onderliggend negatief of positief frame van de geschreven tekst de keuze van de lezer beïnvloedt, kan een visuele ondersteuning deze vooringenomenheid van de tekst neutraliseren. Dit wil zeggen dat een visuele ondersteuning voorkomt dat de bijbehorende tekst als enkel negatief of positief wordt geïnterpreteerd. Het benoemen van alleen nadelen zou bijvoorbeeld resulteren in een negatiever frame. Een visuele ondersteuning zou dit tegen kunnen gaan door bijvoorbeeld voor- en nadelen overzichtelijk in beeld te brengen (Elwyn et al., 2011). Dit zou bijvoorbeeld door middel van een tabelvorm kunnen, maar ook door voor- en nadelen schematisch weer te geven middels een zogeheten argumentenkaart.

Daarnaast is de informatie over de hoog-laagconstructie niet geclusterd, maar verspreid over verschillende segmenten van de webpagina. De bezoeker van de webpagina moet bijvoorbeeld voor het lezen van voordelen van de hoog-laagconstructie ergens anders zijn dan wanneer hij over de nadelen wil lezen. Dit gegeven staat een vloeiend leesproces in de weg, in die zin dat de lezer niet in staat wordt gesteld om alle relevante informatie in één adem te lezen. Informatie die geen betrekking heeft op de hoog-laagconstructie verstoort dit proces. Om een weloverwogen keuze te maken voor een pensioenverzekering is het zaak dat informatie over dezelfde keuzemogelijkheid bij elkaar staat. Dit stelt de lezer beter in staat om alle risico's en voor- en nadelen af te wegen.

2.4 Conflict Model of Decision-Making

Binnen het financiële domein werd in eerste instantie gedacht dat mensen rationele keuzes maken op basis van objectief verzamelde en verwerkte informatie (Prast, 2017). In de praktijk blijkt echter dat financiële keuzes niet enkel op basis van rationele afwegingen worden gemaakt (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009). Een theorie die het proces van keuzes maken breder opvat dan enkel rationaliteit is het *Conflict Model of Decision-Making* (Elwyn et al., 2011). Deze theorie neemt ook factoren als motivatie en emotie mee in het keuzeprocess. Motivatie en emotie staan volgens het model ook in verband met cognitieve processen die betrekking hebben op het maken van keuzes.

Volgens de theorie proberen mensen potentieel verlies te voorkomen of te minimaliseren, waarbij ze de voor- en nadelen van opties afzetten tegen deze kans op verlies. De invloed van emotie en motivatie moet geminimaliseerd worden, omdat deze het maken van een weloverwogen keuze in de weg kan zitten. Een weloverwogen keuze wordt namelijk gemaakt op basis van rationaliteit. Om de invloed van motivatie en emotie in te perken, moet duidelijk zijn welke keuzemogelijkheden er zijn en wat de verschillen zijn tussen de alternatieven. De informatie moet dusdanig georganiseerd worden, dat direct duidelijk is wat de verschillen zijn tussen de keuzemogelijkheden. Hiermee worden angst, mogelijke spijtgevoelens en risico-aversie ingeperkt. In het kader van de hoog-laagconstructie is het dus van belang dat de lezer weet wat een keuze voor de hoog-laagconstructie voor hem betekent, waarbij ook inzichtelijk wordt gemaakt hoe deze keuze zich verhoudt tot alternatieve pensioenverzekeringen. Zo kan er bijvoorbeeld voor worden gekozen om deze informatie naast elkaar te presenteren op de webpagina. Door al deze informatie geclusterd uiteen te zetten, wordt de mogelijke invloed van motivatie en emotie geminimaliseerd, waarmee rationaliteit van grotere invloed zal zijn op de uiteindelijke keuze. Dit is zeer wenselijk, omdat rationaliteit ten grondslag ligt aan het maken van een weloverwogen keuze.

2.5 Prospect Theory

Vanuit de *Prospect Theory* van Kahneman en Tversky (1979) wordt het maken van een keuze beïnvloed door een tweetal factoren, te weten: (1) het frame waarin de informatie wordt aangeboden (opbrengst versus verlies) en (2) het zekerheidseffect, wat inhoudt dat individuen eerder risico-avers zijn als het om opbrengst versus verlies gaat. Volgens deze theorie proberen mensen potentieel verlies te mijden of te verkleinen, waarbij ze alle voor- en nadelen van de gegeven opties zorgvuldig willen afwegen. Om dit afwegingsproces te vergemakkelijken, stellen Elwyn et al. (2011) voor om alle voor- en nadelen evenwichtig en naast elkaar te presenteren. Dit houdt simpelweg in dat de lezer in één oogopslag de voor- en nadelen naast elkaar ziet en met elkaar kan vergelijken. Op de webpagina van Allianz is een dergelijke weergave van voor- en nadelen niet te vinden. De nadelen worden weliswaar behandeld onder het kopje 'De risico's van het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen', waarvan er één een risico van de hoog-laagconstructie behandelt. Er is echter geen sprake van een overzichtelijke weergave van voor- en nadelen.

2.6 Conclusie deelvraag 1

De eerste deelvraag luidde als volgt: 'Hoe maken mensen (financiële) keuzes en welke factoren beïnvloeden dit keuzeprocess bij het maken van financiële beslissingen op de website van Allianz?'. In het licht van de eerste deelvraag zijn de volgende punten op basis van de reeds besproken inzichten uit de literatuur over keuzearchitectuur het belangrijkste voor de hoofdvraag en de verdere analyse: 1) het ontbreekt de webpagina aan visuele ondersteuning, 2) de informatie over de hoog-laagconstructie staat verspreid over de pagina en 3) mensen hebben baat bij een evenwichtige weergave van voor- en nadelen.

3. Functionele analyse

In dit hoofdstuk wordt de functionele analyse toegepast op de webpagina Direct Ingaand Zeker Pensioen van Allianz, waarmee de tweede deelvraag beantwoord wordt. Met een functionele analyse kan men nagaan welke functies en doelen een tekst heeft en idealiter dient te hebben. Het resultaat van een functionele analyse is volgens Karreman en Steehouder (2008) een oordeel over de tekst. De functionele analyse levert idealiter aanbevelingen en verbeterpunten op die ertoe moeten leiden dat de kans op het bereiken van de doelen van de tekst wordt vergroot. De analyse bestaat uit drie delen:

1. Het eerste deel bestaat uit het bepalen van de doelgroep(en) en de doelen van de tekst als geheel. Hierbij zijn zowel gegevens uit de tekst zelf als de context van de tekst van belang. Met de context worden de situatie waarin de tekst is geschreven en de auteur/de organisatie verantwoordelijk voor de tekst bedoeld.
2. Het tweede deel gaat in op de functies van verschillende onderdelen van de tekst. Hoe dragen deze onderdelen bij aan de doelen van de tekst? In het kader van dit deel zijn teksthandelingen erg belangrijk, omdat hiermee kan worden blootgelegd hoe tekstonderdelen bijdragen aan de tekstdoelen.
3. Het derde deel heeft betrekking op de uiteindelijke beoordeling van de functionaliteit van de tekst. Draagt de tekst optimaal bij aan het behalen van de tekstdoelen?

In het volgende deel zullen de drie afzonderlijke delen worden behandeld.

3.1.1 Deel 1: Doelgroep en organisatiedoel

Om te bepalen wie de doelgroep vormt van een tekst moet niet alleen naar de inhoud gekeken worden, maar ook naar de context (Karreman & Steehouder, 2008). De organisatie die verantwoordelijk is voor de tekst is Allianz. Op basis van de tekst op de webpagina van Allianz komt een duidelijke doelgroep naar voren: mensen die binnenkort met pensioen gaan. In de eerste zin wordt deze doelgroep al direct aangesproken: 'Gaat u binnenkort met pensioen?'. In de tweede zin wordt de doelgroep nog nader gespecificeerd met een tweede criterium: 'En heeft u een pensioenverzekering waarbij een bedrag (koopsom) beschikbaar komt?'. De doelgroep bestaat dus uit mensen die binnenkort met pensioen gaan, waarbij sprake is van een pensioenverzekering en waar een bedrag/koopsom beschikbaar komt. Er is echter wel een belangrijk nuanceverschil. Er moet onderscheid gemaakt worden tussen alle lezers van de tekst (de bezoekers van de website) en de doelgroep van de tekst zoals hierboven beschreven (Karreman & Steehouder, 2008). De aangesproken lezer, ofwel de *insider*, en de beoogde doelgroep van de tekst zijn wel een en dezelfde. Uit een zin als 'Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen regelt u een gegarandeerde pensioenuitkering die bij u past.' blijkt duidelijk dat de aangesproken lezer iemand is die keuzes omtrent zijn pensioen moet maken.

Wat betreft het organisatiedoel is het voor Allianz hoofdzakelijk van belang dat zoveel mogelijk mensen een verzekering afsluiten. Het uiteindelijke doel van de verzekeringsmaatschappij is om zoveel mogelijk mensen ertoe te bewegen een verzekering af te sluiten bij Allianz. De lezer is na het lezen van de aangeboden informatie idealiter beter in staat een goede, afgewogen keuze te maken als het gaat om keuzes omtrent zijn pensioen.

3.1.2 Communicatieve doelen

Binnen deze analyse benader ik de tekst vanuit de ideale situatie, vanuit een *top-down* perspectief. Welke doelen zou een tekst over de hoog-laagconstructie idealiter moeten behalen? Wat heeft een tekst over de hoog-laagconstructie nodig om het overkoepelende organisatiedoel te waarborgen? Zoals eerder beschreven, is het organisatiedoel voor Allianz in het kader van dit onderzoek zoveel mogelijk verzekering afsluiten. Om dit doel te realiseren, moet de lezer geactiveerd worden. De lezer moet van plan zijn een weloverwogen keuze te maken omtrent zijn pensioenverzekering, waarbij ook de hoog-laagconstructie als een serieuze optie wordt overwogen. Om dit overkoepelende activerende communicatiedoel te realiseren, moeten er bepaalde veranderingen in cognities bij de lezer plaatsvinden. Overtuigende en instruerende communicatieve doelen van een tekst kunnen deze veranderingen in cognities mogelijk maken (Karreman & Steehouder, 2008). De drie belangrijkste communicatieve doelen die ten grondslag liggen aan het activerende doel zijn dan ook: (1) een overtuigend doel en (2) twee instruerende doelen:

1. Allereerst moet de lezer geloven dat het belangrijk is om een weloverwogen keuze te maken. De lezer moet het belang inzien van het maken van de voor hem beste keuze omtrent pensioenverzekeringen. Dit communicatieve doel is het persuasieve doel van de tekst: de lezer moet overtuigd worden.
2. Daarnaast moet de lezer in staat worden gesteld om een weloverwogen keuze te maken, een keuze die voor hem het beste is. De lezer moet met de informatie op de website in staat zijn om voor zichzelf af te wegen welke pensioenverzekering de beste optie is. Dit is het eerste instruerende doel van de tekst.
3. Een tweede instruerend doel moet ervoor zorgen dat de lezer in staat is een keuze voor zijn pensioen door te geven. De lezer moet weten welke vervolgstappen hij moet ondernemen en hoe hij dit moet aanpakken.

Onder het overtuigende communicatiedoel hangt nog een tweetal communicatieve doelen: een informatief en een emotionerend doel:

1. Het informatieve communicatiedoel dat de lezer moet overtuigen van het belang van een weloverwogen keuze moet ingaan op de risico's. De lezer moet weten welke risico's een keuze voor een bepaalde pensioenverzekering met zich meebrengt, in het bijzonder de hoog-laagconstructie. Door gewezen te worden op de risico's wordt de lezer zich bewust van bepaalde negatieve consequenties die het gevolg zijn van een specifieke keuze binnen de pensioenmogelijkheden. Dit bewustzijn draagt bij aan de mate waarin de lezer overtuigd raakt van het belang van het maken van een weloverwogen keuze.
2. Daarnaast moet de lezer geëmotioneerd raken. Om ervoor te zorgen dat hij overtuigd raakt, moet de lezer voelen dat het belangrijk is om een weloverwogen keuze te maken. Dit communicatieve doel staat in nauw verband met het reeds besproken informatieve communicatiedoel, in die zin dat het benoemen van risico's vanzelfsprekend bijdraagt aan het oproepen van deze emoties. Hieronder hangt nog een informatief tekstdoel, dat de lezer erop dient te wijzen dat het maken van een keuze voor een pensioenverzekering onomkeerbaar is. De lezer weet hierdoor dat het maken van een keuze na pensioendatum niet meer gewijzigd kan worden.

Het eerste instruerende communicatiedoel kent een tweetal onderliggende communicatieve doelen, namelijk twee informerende doelen. Om ervoor te zorgen dat de lezer in staat is om een weloverwogen keuze te maken, moet de tekst de volgende twee informatieve doelen realiseren:

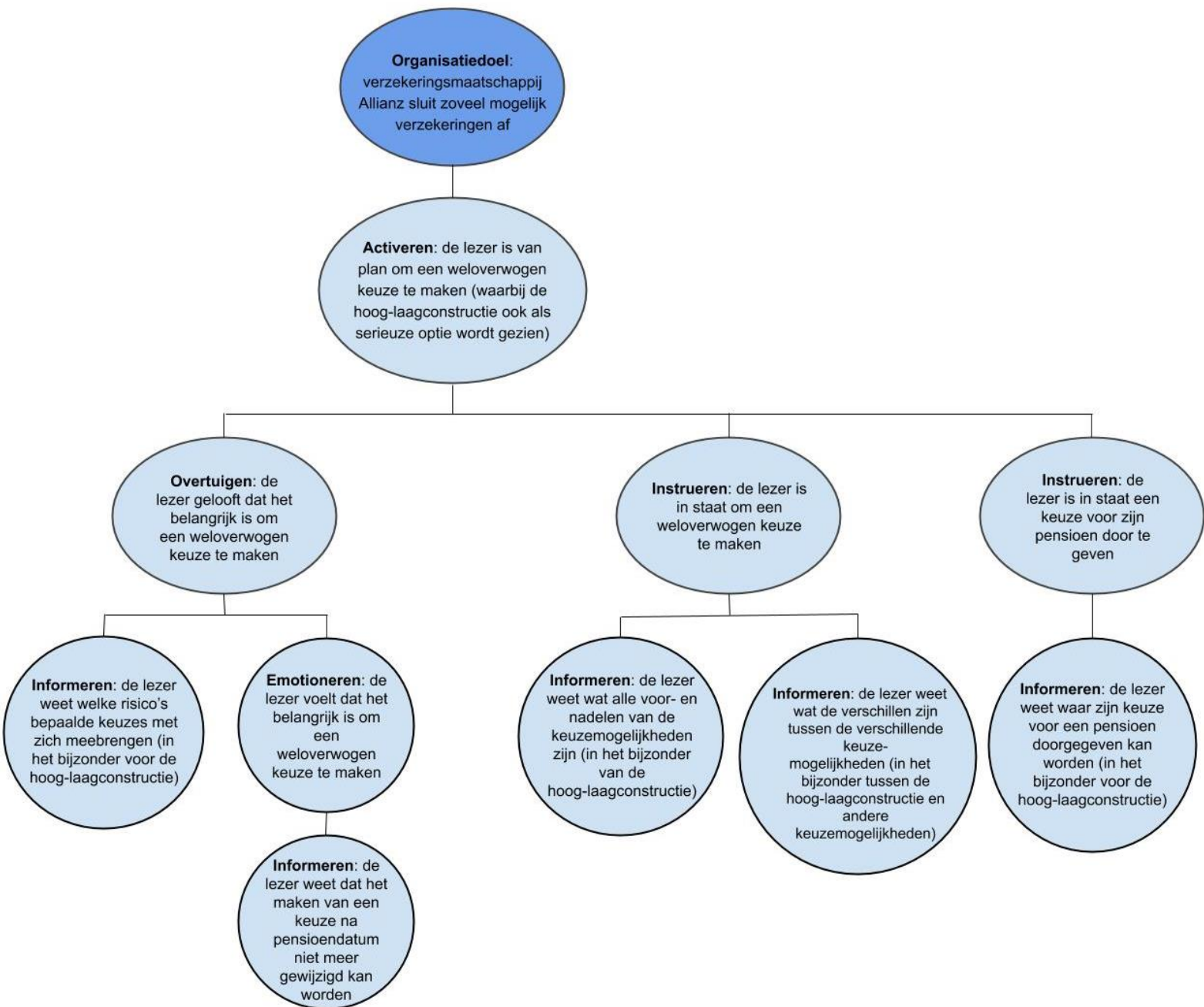
1. Het eerste informerende tekstdoel moet de lezer wijzen op alle voor- en nadelen van de hoog-laagconstructie. Om de lezer in staat te stellen om een weloverwogen keuze te maken, moet het voor hem duidelijk zijn welke voor- en nadelen een bepaalde keuze met zich meebrengt. Dit geldt voor alle opties voor een pensioenverzekering, maar in het kader van dit onderzoek in het bijzonder voor de hoog-laagconstructie.
2. Het tweede informerende tekstdoel dient de lezer inzicht te geven in de verschillen tussen bepaalde keuzemogelijkheden voor een pensioen. De lezer moet na het lezen van de webpagina weten wat de verschillen zijn tussen de hoog-laagconstructie en andere mogelijkheden. Door op de hoogte te zijn van deze verschillen is de lezer beter in staat om een weloverwogen keuze te maken.

Het tweede instruerende communicatiedoel dat bijdraagt aan het activeren van de lezer tot het maken van een weloverwogen keuze kan met het volgende informatieve doel gerealiseerd worden:

1. Om de lezer in staat te stellen om een weloverwogen keuze door te geven, moet de webpagina hem ondersteunen bij het maken en doorgeven van zijn uiteindelijke keuze. Na het bestuderen van de webpagina moet de lezer weten hoe hij een keuze (in het bijzonder voor de hoog-laagconstructie) door kan geven aan Allianz.

De hierboven beschreven doelen zijn opgesteld vanuit een ideale situatie. Een webpagina die de lezer activeert om een weloverwogen keuze omtrent zijn pensioen te maken, moet voldoen aan alle communicatieve doelen die reeds zijn behandeld. Wanneer deze communicatieve doelen worden samengevoegd in een model, levert dit de ideale doelenboom op (figuur 1).

Figuur 1. Ideale doelenboom



3.2 Deel 2: Teksthandelingen

In het licht van dit onderzoek is het zaak dat duidelijk wordt in hoeverre de aanwezige taalhandelingen op de webpagina overeenkomen met de communicatieve doelen in de ideale doelenboom. Met andere woorden: in hoeverre zijn de doelen uit de ideale doelenboom terug te vinden in de tekst op de webpagina van Allianz? Op deze manier kan worden nagegaan in hoeverre de tekst op de bestaande webpagina bijdraagt aan de doelen die idealiter behaald moeten worden. Omdat het uitgangspunt van dit onderzoek wordt gevormd door de hoog-laagconstructie, vormen de teksthandelingen die specifiek hierover gaan de kern van de verdere analyse. De eerste teksthandeling die stilstaat bij de hoog-laagconstructie is:

U kiest voor een uitkering die altijd even hoog blijft of voor een uitkering die de eerste jaren hoger is, en daarna juist lager. Dit laatste noemen we een hoog-laag constructie. Ook kunt u een uitkering voor uw partner regelen als u overlijdt.

Deze teksthandeling is van informatieve aard. De lezer wordt op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om te kiezen voor een pensioen dat in de eerste jaren hoger is dan in de latere. Er wordt als het ware een definitie gegeven van de hoog-laagconstructie.

De volgende teksthandelingen die ingaan op de hoog-laagconstructie zijn te vinden onder het tussenkopje 'Pas uw pensioenuitkering aan op uw wensen'. Binnen deze passage worden verschillende wensen en keuzemogelijkheden besproken, waaronder de mogelijkheid voor een hoog-laagconstructie. De passage luidt als volgt:

U kunt ervoor kiezen om voor de hele duur een gelijkblijvende uitkering te ontvangen. Maar ook kunt u de eerste jaren een hogere uitkering krijgen. Dan wordt uw uitkering daarna in één keer lager en uitgekeerd zolang u leeft.

Dit kan handig zijn als u de eerste jaren van uw pensioen meer wilt kunnen uitgeven. Bijvoorbeeld als u nog hogere vaste lasten heeft voor uw hypotheek. Uw keuze voor eerst een hogere en dan een lagere uitkering heeft ook invloed op het partnerpensioen als dit meeverzekerd is. Het partnerpensioen beweegt met uw gekozen hoog-laag uitkering mee.

U kiest zelf hoe lang u een hogere uitkering wilt ontvangen. Deze periode duurt minimaal 1 jaar, en maximaal 20 jaar. Ook kiest u zelf hoe groot het verschil is tussen de hoge en de lage uitkering. De verhouding tussen de hoge en de lage uitkering is minstens 100:75. Dit betekent dat de lage uitkering ten minste 75% van de hoge uitkering moet zijn. Het verschil mag wel kleiner zijn dan 25%, maar niet groter.

In deze passage vinden we wederom informatieve teksthandelingen. De eerste alinea geeft net als de vorige teksthandeling over de hoog-laagconstructie een soort definitie, die de lezer informatie verschaft over de inhoud van deze optie. De tweede alinea is ook van informatieve aard, maar deze gaat wat dieper in op de materie, in die zin dat de lezer op de hoogte wordt gesteld van mogelijke voordelen. De derde alinea gaat ook over informatie die de inhoud van de hoog-laagconstructie nader specificeert. Los van het feit dat deze passage hoofdzakelijk informatief is, draagt deze wel bij aan het overkoepelende organisatiedoel. Door de lezer te voorzien van de juiste en relevante informatie omtrent de hoog-laagconstructie kan hij uiteindelijk beter een weloverwogen keuze maken.

Onder het tussenkopje 'Een aantal keuzes die u gemaakt heeft' staat het volgende:

Als de rekenrente en de gemiddelde levensverwachting later veranderen, dan maakt dit voor uw uitkering uit het Direct Ingaand Zeker Pensioen niets meer uit. Ook als u kiest voor een hoog-laag uitkering, dan berekenen we meteen uw hoge én lage uitkering en staan deze daarna vast.

Let op: de uitkeringen uit het Direct Ingaand Zeker Pensioen zijn in principe bruto uitkeringen. U betaalt hierover nog belasting en premies. Hierover leest u meer bij "Veel gestelde vragen".

Deze passage informeert de lezer over de invloed van de rekenrente en de gemiddelde levensverwachting op de hoogte van de pensioenuitkering. Deze blijft namelijk vast, ongeacht de rekenrente en de gemiddelde levensverwachting.

Onder het tussenkopje 'De risico's van het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen' wordt de lezer gewezen op een risico dat gepaard gaat met het afsluiten van een hoog-laagverzekering:

Kiest u voor een hoog-laag constructie en wilt u een partnerpensioen meeverzekeren? Dan beweegt deze mee met de hoog-laag uitkering. Mocht u tijdens de periode van de lagere uitkeringen overlijden, dan ontvangt u partner nog maar 70% van het lagere ouderdomspensioen. Ook het pensioen van uw partner kan door prijsstijgingen in Nederland minder waard worden. Omdat het pensioen na uw overlijden toch al lager is, kan dit veel gevolgen hebben voor de koopkracht van uw partner.

Deze teksthandeling is van informatieve aard, maar doordat de inhoud ingaat op een risico wordt er ook in een bepaalde mate op het gevoel ingespeeld. De lezer voelt na het lezen van bovenstaande passage dat een keuze voor de hoog-laagconstructie negatief kan uitpakken. Dit draagt op zijn beurt weer bij aan het overtuigen van de lezer, omdat het een bepaalde bewustwording creëert. De lezer wordt zich namelijk meer bewust van het belang van het maken van een goede keuze, omdat een verkeerde keuze immers negatieve uitwerkingen kan hebben.

De lezer wordt in onderstaande alinea gewezen op het feit dat een gemaakte keuze binnen het pensioen vaststaat na de pensioendatum, dit geldt ook voor de hoog-laagconstructie:

Heeft u eenmaal uw keuzes gemaakt in het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen en is deze ingegaan, dan kan de verzekering niet meer gestopt of gewijzigd worden. De gemaakte afspraken staan vast. U moet zich hier goed bewust van zijn bij het maken van uw keuzes.

Denkt u goed na over onder andere de keuzemogelijkheden in pensioenvormen, de duur van de uitkeringen, wel of geen partnerpensioen, de hoogte van overgang in uitkering na overlijden voor het partnerpensioen, een gelijkblijvende uitkering of een hoog-laag constructie én bij een hoog-laag constructie, de gewenste verhouding en duur van de hoge uitkering. Deze keuzes staan namelijk na ingaan van de uitkeringen vast. U heeft wel een respijttermijn van 30 dagen na ingang om alsnog af te zien van de gehele verzekering.

Ook kan de lezer informatie vinden over de invloed van de koopkracht van zijn partner, mocht hij zelf komen te overlijden:

Kiest u voor een hoog-laag constructie en wilt u een partnerpensioen meeverzekeren? Dan beweegt deze mee met de hoog-laag uitkering. Mocht u tijdens de periode van de lagere uitkeringen overlijden, dan ontvangt u partner nog maar 70% van het lagere ouderdomspensioen. Ook het pensioen van uw partner kan door prijsstijgingen in Nederland minder waard worden. Omdat het pensioen na uw overlijden toch al lager is, kan dit veel gevolgen hebben voor de koopkracht van uw partner.

De volgende teksthandeling die betrekking heeft op de hoog-laagconstructie staat onder het tussenkopje 'Past het Direct Ingaand Zeker Pensioen bij u of niet?':

De koopkracht van het pensioen minder wordt naarmate de prijzen in Nederland stijgen (inflatie). Het Direct Ingaand Zeker Pensioen heeft geen mogelijkheid tot een stijgende uitkering. Deze waardevermindering moet u financieel kunnen opvangen. Als u kiest voor een hoog-laag constructie en u ontvangt al een lagere uitkering dan in de jaren ervoor dan kan zo'n waardevermindering extra invloed hebben op uw financiële positie.

In deze passage wijst Allianz de lezer op een voorwaarde die hij moet accepteren voordat hij een pensioenverzekering afsluit. In feite is dit ook een risico, omdat de voorwaarde inhoudt dat inflatie een belangrijke rol speelt in het afsluiten van een pensioenverzekering. Wanneer de koopkracht daalt, heeft dit negatieve gevolgen voor de financiële positie van iemand met een pensioenverzekering met een hoog-laagconstructie. Net als de vorige passage speelt deze informatieve teksthandeling dus ook in op het gevoel van de lezer, met als gevolg dat het belang van het maken van een goede keuze meer benadrukt raakt.

Als laatst wordt er onder het tussenkopje 'Veelgestelde vragen' de volgende vraag gesteld: 'Wat is een hoog-laagconstructie?' Het antwoord levert de volgende passage op:

U kunt kiezen om de eerste jaren een hogere uitkering te ontvangen en daarna een lagere. Dat heet een hoog/laag-uitkering. U ontvangt dan 1 tot 20 jaar lang een hogere periodieke uitkering. Daarna ontvangt u een lagere periodieke uitkering. De verhouding tussen de hoge en de lage uitkering moet minimaal 100:75 zijn. In de offerte ziet u het bedrag dat u de eerste periode ontvangt. Na deze periode verlagen wij uw uitkering automatisch tot het afgesproken bedrag. U kunt met de hogere uitkering bijvoorbeeld een periode zonder AOW opvangen. Of u kunt de eerste paar jaar extra geld ontvangen om te reizen.

Deze passage is voornamelijk informatief. De inhoud is ook grotendeels te vinden in eerdere passages op de webpagina. Het overgrote deel van de alinea gaat over de vraag wat een hoog-laagconstructie behelst. De laatste twee zinnen van deze alinea behandelen een tweetal voordelen van de hoog-laagconstructie. Deze alinea draagt in haar geheel goed bij aan het informeren van de lezer. Daarnaast geven de genoemde voordelen van de hoog-laagconstructie de lezer de mogelijkheid om beter een weloverwogen keuze te maken.

3.3 Deel 3: Problemen

De informatie over de hoog-laagconstructie is redelijk toereikend, het merendeel van de communicatieve doelen wordt behandeld. Zo weet de lezer dat de gemaakte keuze niet meer gewijzigd kan worden, wat bijdraagt aan het overtuigende doel. De lezer wordt daarnaast goed geïnstrueerd over de mogelijkheden om een keuze door te geven. Ook zijn de afzonderlijke informatieve doelen in toereikende mate aanwezig op de webpagina. Het feit dat deze echter verspreid staan over de webpagina komt het overzicht niet ten goede. De informatie over de hoog-laagconstructie staat niet opgesomd bij elkaar. De lezer leert gaandeweg over de inhoud van de constructie, de voor- en nadelen en eventuele risico's. Dit is echter geen vloeiend proces, omdat deze afzonderlijke stukken informatie worden onderbroken door passages die ergens anders over gaan. Wil de lezer een weloverwogen keuze maken, dan is het zaak dat het keuzeproces wordt bijgestaan door geclusterde informatie; informatie over hetzelfde onderwerp dient bij elkaar te staan. Voor- en nadelen moeten naast elkaar en in één oogopslag duidelijk naar voren komen, iets waar het op dit moment nog aan ontbreekt op de webpagina. Qua functionaliteit is de tekst op informatief vlak dus wel voldoende, maar de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd laat nog te wensen over.

Op sommige punten valt Allianz ook in herhaling als het gaat om de inhoud van een hoog-laagconstructie. Onder het kopje 'Veelgestelde vragen' wordt bij een vraag over de hoog-laagconstructie een antwoord gegeven waarbij het merendeel van de informatie al eerder benoemd is. Dit zorgt ervoor dat de hoeveelheid informatie op de webpagina onnodig uitgebreid is. Een teveel aan tekst en informatie kan overweldigend overkomen en een lezer demotiveren of snel op een verkeerd spoor zetten.

3.4 Conclusie deelvraag 2

De tweede deelvraag luidde als volgt: 'Wat probeert Allianz te bereiken met de informatie op zijn website en hoe verhoudt dit zich tot wat er daadwerkelijk met de website bereikt wordt?'. In het licht van de uitgevoerde functionele analyse blijkt dat Allianz de gebruiker in het ideale geval wil activeren tot het maken van een weloverwogen keuze. Na de analyse blijkt de vormgeving van de website hier echter niet optimaal aan bij te dragen, in die zin dat het maken van een weloverwogen keuze moeilijker wordt naarmate de informatie meer verspreid wordt gepresenteerd. Zoals eerder uit de koppeling van de literatuur aan de website bleek, hebben mensen juist voordeel bij geclusterde en evenwichtig gepresenteerde informatie. Op basis van de functionele analyse blijkt dus dat de benodigde informatie voor het maken van een weloverwogen keuze in principe aanwezig is, maar doordat deze niet geclusterd en evenwichtig gepresenteerd is, wordt het maken van een weloverwogen keuze moeilijker gemaakt dan nodig.

4. Hardopwerkmethode

Met de functionele analyse wordt nog geen beeld van de daadwerkelijke praktijk verkregen. Dit is een *expertgerichte* methode: een methode waarbij een deskundige met behulp van een instrument een tekst/document evalueert en tot een diagnose van problemen komt. Hiertegenover staan *lezergerichte* methoden: methoden waarbij lezers uit de doelgroep met de tekst/het document aan het werk gaan. Op basis van hun oordelen en op grond van de data kunnen conclusies getrokken worden over lezersproblemen (Lentz, 2004). Om na te gaan hoe de doelgroep de website gebruikt en wat voor ervaringen dit oplevert, wordt daarom naast een expertgerichte methode ook een lezergerichte methode gebruikt: de hardopwerkmethode. Hiermee wordt de derde deelvraag beantwoord ('In hoeverre is de website in staat om de doelgroep te ondersteunen bij het maken van een weloverwogen keuze omtrent de hoog-laagconstructie?'). De hardopwerkmethode wordt vaak gebruikt om de bruikbaarheid van een website te evalueren (Elling, Lentz & de Jong, 2012). De essentie van een hardopwerkonderzoek is dat participanten hun gedachten onder woorden brengen, terwijl ze een taak uitvoeren (De Jong & Schellens, 1995). Op deze manier kan inzichtelijk worden gemaakt wat voor cognitieve processen en wat voor gedrag mensen laten zien bij het uitvoeren van een taak en waar participanten eventueel tegenaan lopen. Het doel van dit deel van het onderzoek is dan ook na te gaan in hoeverre participanten vaardig en efficiënt kunnen navigeren op de website van Allianz. De uit te voeren taak bestaat uit een situatieschets met benodigde achtergrondgegevens, waarbij de participanten hypothetische, voor hen relevante, vraagstukken moeten oplossen (zie voor de volledige situatieschets met bijbehorende opdrachten bijlage 2). Na het al dan niet oplossen van het vraagstuk wordt er een retrospectief interview afgenomen om de gedachtegang van de participanten te kunnen bevragen, om zo inzichtelijk te maken wat er goed en fout ging in het proces.

4.1 Participanten

De participanten binnen het hardopwerkonderzoek zijn twee hoogopgeleide vrouwen J. (59 jaar) en E. (57 jaar) en vallen binnen de beoogde doelgroep. Beide participanten hadden geen ervaring met de website van Allianz. Wel waren beide vrouwen tot op zekere hoogte geïnformeerd over pensioenen, maar beiden kenden de hoog-laagconstructie niet. Ook waren J. en E. niet bekend met de hardopwerkmethode.

4.2 Werkwijze

Door toedoen van de coronacrisis was ik genoodzaakt om het hardopwerkonderzoek virtueel af te nemen. Het onderzoek werd afgenomen middels Microsoft Teams, waarbij de participanten hun scherm deelden, zodat ik nauwgezet alle handelingen op het scherm van de participanten kon observeren. Zowel het muisklikken- en bewegen als de audio van het hardop werken werden geregistreerd met hiervoor bestemde software. Om stiltes te voorkomen en het hardop werken te bevorderen, werd een maximum stilte van tien seconden opgeheven door de participanten eraan te herinneren al hun handelingen en gedachten te verbaliseren.

Alvorens het hardop werken begon, namen de participanten de situatieschets en bijbehorende opdrachten door. Vervolgens werden de participanten gewezen op de mogelijkheid om ten tijde van de uitvoering van de opdracht terug te klikken naar de situatieschets en de opdrachten. Na het afronden van de opdrachten volgde een retrospectief interview. Hierbij werd gevraagd naar verdere duiding van bepaalde keuzes die de participant maakte. Ook werden algemenere dingen bevraagd, zoals de algemene indruk van de website.

4.3 Resultaten

In bijlage 4 is het analyseplan uitgewerkt. Cognities die relevant zijn voor het zoeken van informatie op een website zijn gebaseerd op onderzoek van Kitajima, Polson en Blackmon (2000). De ernst van problemen is vastgesteld op basis van onderzoek van Elling, Lentz en de Jong (2012a). Ook zijn de verbalisaties geclassificeerd aan de hand van onderzoek van Elling et al. (2012b). In bijlagen 5 en 7 is per participant een protocol uitgewerkt dat het proces van het hardop werken uitgebreid behandelt. De tabellen geven inzicht in het volgende: de tijd van een actie, de actie zelf, de verbalisatie horend bij deze actie en de drie hiervoor besproken categorieën. De retrospectieve interviews zijn terug te vinden in bijlagen 6 en 8.

Een eerste probleem waar beide participanten tegenaan liepen, was de moeite die het kostte om op de juiste pagina terecht te komen. Het bleek voor zowel E. als J. moeilijk om op de webpagina van het Direct Ingaand Zeker Pensioen uit te komen, de pagina waar de meeste informatie over de hoog-laagconstructie te vinden is. Dit blijkt uit het feit dat beide participanten niet het ideale klikpad volgde en sturing nodig hadden om bij de juiste pagina uit te komen (zie voor het ideale klikpad bijlage 3) Bij beide participanten leverden het gebruik van de zoekfunctie zelfs niet het gewenste resultaat. Zowel E. als J. vulden zoektermen als 'hoog-laag' in, waarna er verschillende zoekresultaten verschenen (zie voor de zoekresultaten bijlage 4). Er was daarentegen geen direct zoekresultaat dat participanten op het juiste pad bracht, geen enkel zoekresultaat bevatte de concrete woorden 'hoog-laag'. Uit de verbalisatie van J. blijkt heel duidelijk dat dit het proces in de weg zat: 'Nou ja, als ik dus iets zou willen weten over de hoog-laagconstructie, dan zou ik dus hoog-laagconstructie invullen, maar die krijg ik dan weer niet.' Dit was dan ook genoeg reden om de participanten bij te staan, ik besloot hen te helpen door ze te wijzen op het zoekresultaat Direct Ingaand Zeker Pensioen. Eenmaal beland op de juiste webpagina bleek een tweede probleem het uitvoeren van de taak te hinderen. Beide participanten vergaten vaak de vragen uit de situatieschets in hun achterhoofd te houden. Ze waren wel bewust bezig met de inhoud van de website, maar niet met het oog op de opdrachten. J. en E. dwaalden beiden meermaals af, wat voor mij reden was om hen te herinneren

aan de opdracht uit de situatieschets. Hun verslachte aandacht voor de opdracht kan mogelijk het resultaat zijn van de overvloed aan informatie die te vinden is op de. Na herhaaldelijk op het verkeerde spoor te hebben gezeten, kan het belanden op de juiste pagina ook een extra prikkel zijn om de nu eindelijk gevonden informatie goed en aandachtig te lezen. Dit ging daarentegen wel ten koste van het doel van de opdracht.

Het uitvoeren van de opdracht kostte voor beide participanten redelijk lang (J. 10 minuten en 47 seconden en E. 16 minuten en 58 seconden). Dit komt enerzijds doordat het lang duurde voordat de juiste pagina was gevonden, maar J. gaf ook aan dat de webpagina veel tekst bevatte en nogal groot was ('Want ik loop nu te scrollen, maar alle relevantie informatie kan ook bij elkaar, op één pagina in principe, dat je niet hoeft te scrollen.'). Zeker in het verlengde van de koppeling van de literatuur aan de webpagina en de functionele analyse is dit een zeer waardevol inzicht. De suggestie van J. om informatie bij elkaar te zetten, sluit hier namelijk naadloos op aan.

4.4 Conclusie deelvraag 3

Deelvraag drie had betrekking op de manier waarop de website de gebruiker ondersteunt in het maken van een weloverwogen keuze omtrent de hoog-laagconstructie. Het grootste mankement dat aan het licht kwam, was de moeite die het participanten kostte om op de juiste pagina terecht te komen. Dit probleem valt te verhelpen door de zoekfunctie te optimaliseren, zodat een bezoeker van de website de juiste en meest relevante zoekresultaten te zien krijgt indien hij de zoekterm 'hoog-laagconstructie' invoert. Het gaat in het kader van dit onderzoek echter om het maken van een weloverwogen keuze. Het maken van een weloverwogen keuze hangt in sterkere mate af van de inhoud van een webpagina dan van de moeite die het kost om op deze zelfde pagina uit te komen. Met andere woorden: een gebruiker kan nog zo snel op een webpagina over de hoog-laagconstructie uitkomen, maar als de inhoud van deze pagina niet toereikend is, wordt het maken van een weloverwogen keuze nog steeds niet gefaciliteerd. Om deze reden is het optimaliseren van een zoekfunctie een minder geschikt onderzoeksuitgangspunt, omdat dit eenvoudigweg een kwestie van programmeren is. Dit neemt niet weg dat Allianz hier baat bij zou hebben, omdat dit de gebruiksvriendelijkheid van de website vanzelfsprekend zou verbeteren. Zeker in het licht van de inzichten van de eerste en tweede deelvraag, is het eerder interessant om te kijken naar de suggestie van J. om informatie over de hoog-laagconstructie meer bij elkaar te zetten. Dit kan namelijk ook zeker een punt zijn dat de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid van de website verbetert.

5. Conclusie fase 1

De inzichten die voortvloeien uit de drie onderdelen van de eerste fase zijn redelijk eenduidig en laten een zekere mate van continuïteit zien: 1) De koppeling van de literatuur aan de webpagina van Allianz duidde op een discrepantie tussen de behoefte aan visuele ondersteuning en een evenwichtige/geclusterde presentatie van voor- en nadelen en de website van Allianz die hier niet aan voldoet. 2) De functionele analyse toonde aan dat de informatie om een weloverwogen keuze te maken in voldoende mate aanwezig is, maar dat deze te verspreid over de webpagina staat. Dit staat een vloeiend leesproces in de weg. 3) Het voornaamste struikelblok voor de participanten van de hardopwerkonderzoeken was de moeite die het kostte om de juiste pagina te vinden. Ook gaf een van de participanten aan dat de informatie over de hoog-laagconstructie beter bij elkaar gezet kan worden. De samenkomst van deze drie afzonderlijke, maar in zekere mate overeenkomstige, inzichten vormt het fundament voor het vervolg van dit onderzoek. Fase 2 van dit onderzoek heeft het volgende uitgangspunt: de informatie over de hoog-laagconstructie moet met behulp van een visuele ondersteuning alle voor- en nadelen op een evenwichtige en geclusterde manier weergeven. Hierdoor zou het maken van een weloverwogen keuze beter gefaciliteerd kunnen worden

Fase 2

De tweede fase van dit onderzoek bestaat uit het anders modelleren van de keuzearchitectuur van de website van Allianz. Door middel van een visuele ondersteuning in de vorm van een argumentenkaart wil ik inzichtelijk maken wat de voor- en nadelen zijn van een hoog-laagconstructie. Om na te gaan of het toevoegen van een argumentenkaart het maken van een weloverwogen keuze bevordert, doe ik een voorstel voor een experiment. Hierin wordt de originele webpagina waarop de informatie over de hoog-laagconstructie te vinden is, vergeleken met dezelfde webpagina inclusief argumentenkaart.

6. De argumentenkaart

6.1 De Argumentenfabriek

De argumentenkaart is een product van De Argumentenfabriek. Dit is een bedrijf dat mensen en organisaties helpt bij het ontwerpen en visualiseren van hun denkwerk. De argumentenkaart is een vorm van visuele ondersteuning, waarbij een overzicht van alle relevante argumenten voor en tegen een bepaald onderwerp wordt weergegeven (Argumentenfabriek, z.d.). Met een argumentenkaart kan een grote hoeveelheid informatie/argumenten behapbaar gemaakt worden, door categorieën te maken. Zo kan een argumentenkaart bijvoorbeeld financiële, ethische of juridische voor- en tegenargumenten schematisch weergeven. Zie figuur 2 voor een voorbeeld van een argumentenkaart.

Figuur 2. Een voorbeeld van een argumentenkaart (De Argumentenfabriek, z.d.)



6.2 De meerwaarde van een argumentenkaart

Op basis van de koppeling van de website aan literatuur over keuzearchitectuur blijkt allereerst dat de huidige vormgeving van de website bepaalde frames in de hand kan werken. Er worden weliswaar zowel nadelen als voordelen genoemd op de webpagina, maar deze staan niet overzichtelijk bij elkaar. Het lezen van de nadelen nodigt uit tot het vormen van een negatief frame. Vice versa resulteert het lezen van voordelen in een positief frame. Idealiter moet een potentiële klant van Allianz een keuze op neutrale basis maken, zonder positieve of negatieve vooringenomenheid. Om dit te faciliteren, kan de webpagina verbeterd worden door een visuele ondersteuning in de vorm van een argumentenkaart toe te voegen. Visuele ondersteuning blijkt namelijk de effecten van framing in te perken (Galesic & Garcia-Retamero, 2011a; O'Connor et al., 2005). Met een visuele ondersteuning wordt op gebalanceerde wijze inzichtelijk gemaakt wat de voor- en nadelen zijn van de keuze voor een hoog-laagconstructie, zonder de bijkomstigheid van eventuele frames. Door de voor- en nadelen evenwichtig naast elkaar te presenteren, kan de lezer sneller voor zichzelf nagaan wat de keuze voor een hoog-laagconstructie voor consequenties voor hem zou hebben.

Zoals eerder besproken, baseer ik me grotendeels op inzichten uit onderzoek over keuzehulpen in de medische context, omdat hier eenvoudigweg meer onderzoek naar is gedaan. Verschillende soorten keuzehulpen in het medische domein hebben bepaalde richtlijnen, waarin eisen worden gesteld aan de manier waarop medische informatie wordt gepresenteerd. Een criterium waar een dergelijke keuzehulp aan moet voldoen, is het presenteren van informatie op een gebalanceerde wijze (Abhyankar et al., 2013). Een essentieel inzicht uit dit onderzoek, dat voor dit onderzoek van wezenlijk belang is, luidt als volgt:

Het belang van balans in het presenteren van informatie in een keuzehulp stoelt op het argument dat gebalanceerde presentatie van informatie essentieel is om het maken van een weloverwogen keuze te faciliteren (Abhyankar et al., 2013).

De kern van dit onderzoek wordt gevormd door de vraag hoe het maken van een weloverwogen keuze gefaciliteerd kan worden. Op basis van bovenstaand inzicht zou het aanbrengen van balans in de wijze van presenteren dus doorslaggevend kunnen zijn. Balans stelt mensen in staat om opties en hun relevante informatie beter te begrijpen, zonder dat er sprake is van een bepaalde mate van invloed die ervoor zou kunnen zorgen dat een specifieke optie de voorkeur krijgt of juist wordt afgewezen (Stalmeier et al., 2012).

Abhyankar et al. (2013, p. 4) definiëren balans als volgt: 'Balance refers to complete and unbiased presentation of the relevant options and the information about those options - in content and in format - in a way that enables individuals to process this information without bias'. Deze definitie kent vier karakteristieken: (1) de informatie moet compleet zijn, (2) de informatie moet onbevooroordeeld zijn, (3) balans gaat over zowel inhoud als vorm en (4) de manier van presenteren beïnvloedt de wijze waarop de informatie verwerkt wordt. In het licht van een argumentenkaart is voornamelijk het derde element van de definitie van balans interessant, in het bijzonder het vormaspect. De vormgeving van de informatie gaat onder andere over de weergave van de informatie; de manier waarop delen informatie ten opzichte van elkaar worden geplaatst. Denk hierbij aan het contrast tussen informatie naast elkaar of onder elkaar presenteren. In de literatuurstudie van Abhyankar et al. (2013) is onder andere gekeken naar dit contrast. Van de studies die ze onderzochten waarin *side-by-side display* een relevante factor was, bleek in alle gevallen het volgende: wanneer informatie naast elkaar werd gepresenteerd resulteerde dit in alle gevallen in een hogere beoordeling op het construct balans. In sommige onderzoeken moesten de participanten aangeven in hoeverre ze het eens/oneens waren met de mate van balans van de gepresenteerde informatie. In andere onderzoeken moesten participanten aangeven in hoeverre ze

vonden dat een specifieke optie meer opviel of werd voorgetrokken. De resultaten lieten zien dat informatie die niet naast elkaar werd gepresenteerd als minder gebalanceerd werd opgevat. Het is echter niet duidelijk wat het alternatief voor *side-by-side display* was. Wat het niet naast elkaar presenteren van informatie betekent, is niet duidelijk op basis van het artikel.

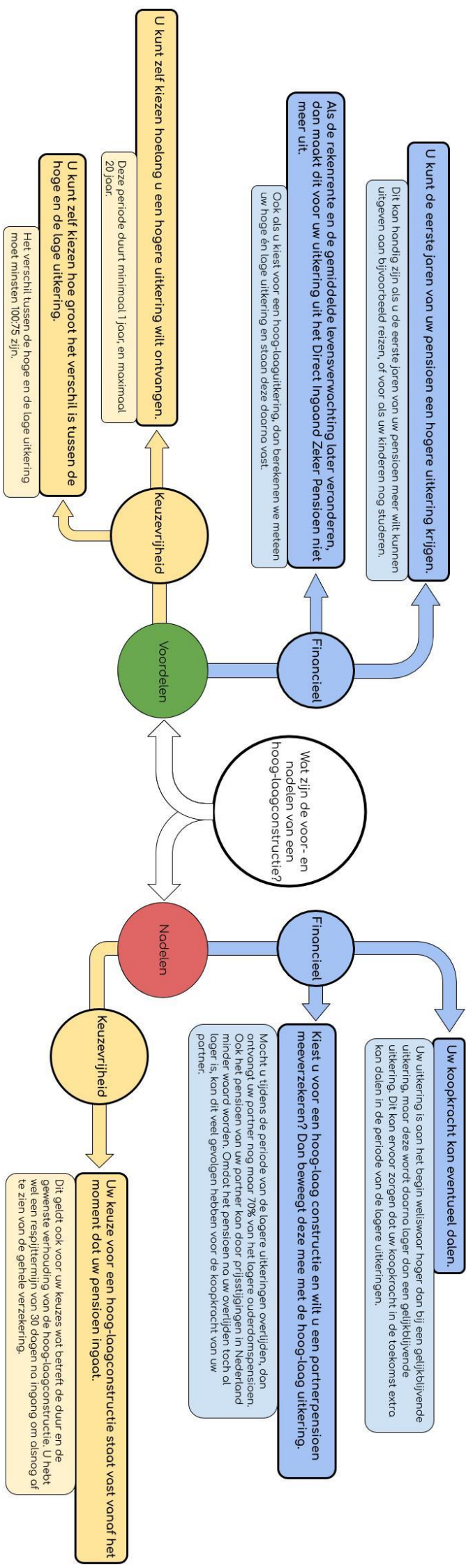
Om de bezoeker van de website van Allianz te activeren om een weloverwogen keuze te maken voor zijn pensioen, zou een argumentenkaart dus een effectief middel kunnen zijn. Door de voor- en nadelen van de hoog-laagconstructie schematisch en gebalanceerd tegen elkaar af te zetten, kan de lezer beter een weloverwogen keuze maken dan wanneer dezelfde informatie onder elkaar en/of verspreid zou staan.

6.3 De argumentenkaart voor Allianz

Voor de argumentenkaart voor Allianz heb ik me gebaseerd op de tekst die te vinden is op de pagina waar alle informatie over de hoog-laagconstructie staat. De argumentenkaart gaat alleen over de hoog-laagconstructie, en dus niet over de laag-hoogconstructie (de tegenhanger van de hoog-laagconstructie, waarbij de pensioenuitkering de eerste jaren lager is dan de latere). Los van het feit dat de laag-hoogconstructie zelden tot nooit voorkomt in de praktijk, wordt deze überhaupt niet aangeboden door Allianz. Om deze redenen is er voor het experiment alleen een argumentenkaart voor de hoog-laagconstructie gemaakt.

Alle argumenten zijn op verschillende plekken op de webpagina terug te vinden. Qua argumentindeling heb ik een onderscheid gemaakt tussen financiële argumenten (blauw) en argumenten die gerelateerd zijn aan keuzevrijheid (geel). De financiële argumenten hebben logischerwijs te maken met de financiële voor- en nadelen van de de hoog-laagconstructie. De keuzevrijheidsargumenten hebben betrekking op de mate waarin het iemand vrij staat bepaalde persoonlijke voorkeuren in de constructie op te nemen, maar ook op vrijheidsbeperkingen die een keuze voor de constructie met zich meebrengt. Zie voor de volledige argumentenkaart figuur 3.

Figuur 3.
De argumentenkaart voor Allianz



7. Experiment

7.1 Opzet en hypothesen

Om na te gaan wat het effect van een argumentenkaart is in het licht van de onderzoeksvraag ga ik een experiment uitvoeren. Hierbij wil ik de webpagina van Allianz zoals deze er op dit moment uitziet, vergelijken met dezelfde webpagina, maar dan inclusief de argumentenkaart. Het experiment heeft een tussenproefpersoonontwerp. Participanten krijgen dan wel een website zonder argumentenkaart te zien, dan wel een website waarop de argumentenkaart wel te vinden is. De onafhankelijke variabele is de aanwezigheid van de argumentenkaart. Hierdoor worden de mogelijke effecten van de argumentenkaart geïsoleerd, waardoor direct duidelijk is of de verschillen in uitkomsten van de twee websiteversies toe te schrijven zijn aan het toevoegen van de argumentenkaart. Participanten dienen op basis van een situatieschets een drietal vragen over de hoog-laagconstructie te beantwoorden, waarbij ze de website van Allianz moeten gebruiken. Vervolgens vullen ze nog een vragenlijst in.

De kern van dit onderzoek wordt gevormd door het faciliteren van een weloverwogen keuze. De doelgroep moet idealiter het gevoel hebben dat er een weloverwogen keuze gemaakt kan worden. Het is om deze reden belangrijk dat de doelgroep een bepaalde mate van zekerheid en vertrouwen heeft in het keuzeproces en de uiteindelijk gemaakte keuze. Een belangrijk construct dat hier goed op aansluit, is *decisional conflict* ('beslissingsambivalentie') (Janis & Mann, 1977). Decisional conflict kijkt naar de tevredenheid over het besluitvormingsproces en brengt de genomen besluiten in kaart. In het medische domein geeft decisional conflict vanuit patiëntperspectief zowel inzicht in de tevredenheid over het besluitvormingsproces als wel in hoeverre patiënten zich comfortabel voelen bij de genomen besluiten over een behandeling. Wanneer dit construct wordt toegepast op het pensioendomein, staat de tevredenheid over een financieel besluitvormingsproces vanuit het perspectief van een (toekomstig) pensioengerechtigde centraal. Net als in het medische domein wordt er ook gekeken naar de mate waarin de (toekomstige) pensioengerechtigde zich comfortabel voelt bij het genomen besluit. Ik verwacht dat een argumentenkaart een positief effect heeft op de beslissingsambivalentie van de doelgroep. Een argumentenkaart leidt tot meer zekerheid, vertrouwen en tevredenheid binnen het keuzeproces. Dit leidt tot de eerste hypothese:

H1: Het toevoegen van een argumentenkaart heeft een positief effect op de beslissingsambivalentie van de doelgroep.

Daarnaast is het ook interessant om te kijken in hoeverre de argumentenkaart een positief effect heeft op het begrip onder de doelgroep en de vindbaarheid van informatie. De informatie over de hoog-laagconstructie bleek op basis van de functionele analyse namelijk wel toereikend te zijn, maar aan de hand van de literatuurstudie en het hardopwerkonderzoek bleek deze te veel uit elkaar te staan. Dit doet vanzelfsprekend af aan de vindbaarheid van informatie, met als gevolg dat het begrip en het zoeksucces van de doelgroep afneemt. Ik verwacht dan ook dat een argumentenkaart een positief effect heeft op de vindbaarheid van informatie en op het begrip en het zoeksucces van de doelgroep. Dit levert de tweede hypothese op:

H2: Het toevoegen van een argumentenkaart heeft een positief effect op de vindbaarheid van informatie en op het begrip en het zoeksucces onder de doelgroep.

7.2 Methode

7.2.1 Materiaal

De participanten krijgen één van de twee websiteversies te zien. Ofwel de originele webpagina van Allianz, ofwel dezelfde webpagina, maar dan met de argumentenkaart. In de bijlage 9 is weergegeven en uitgelegd hoe de website met argumentenkaart is vormgegeven.

Om de twee hypothesen te toetsen, wil ik participanten uit de doelgroep werven en hen een opdracht gerelateerd aan de hoog-laagconstructie laten uitvoeren. De uit te voeren opdracht is vergelijkbaar met die van het hardopwerkonderzoek. Het element van hardop werken komt echter te vervallen, omdat het blootleggen van eventuele struikelblokken van minder groot belang is. Ook zijn de te beantwoorden vragen anders (zie voor de aangepaste situatieschets/opdracht bijlage 10). De vraag 'Waarom zou het voor mij in mijn situatie zinvol zijn om er juist wel of niet gebruik van te maken?' uit het hardopwerkonderzoek is bijvoorbeeld niet per se goed of fout te beantwoorden, dit is namelijk voor iedereen anders. In het licht van het experiment is het wenselijker om vragen voor te leggen waarvan de antwoorden berusten op feitelijke informatie. De feiten die bevroegd worden, zijn namelijk ook een op een terug te vinden in de tekst op de website van Allianz of in de argumentenkaart. Met name de tweede hypothese is beter te toetsen aan de hand van feitelijke informatie dan aan de hand van informatie die voor ieder individu anders te interpreteren valt.

7.2.2 Participanten/procedure

De participanten dienen uit de beoogde doelgroep te komen: mensen uit de leeftijdscategorie 55-60 jaar, die op korte termijn keuzes moeten gaan maken voor hun eigen pensioenverzekering. Daarnaast is het zaak dat de participanten aangesloten zijn bij Allianz of Allianz in ieder geval als serieuze kandidaat zien. Mensen die de website van Allianz bezoeken, zullen overwegend weinig voorkennis van en ervaring hebben met pensioenen. De website zal immers de plek zijn waar dit gebrek aan kennis en ervaring wordt verkleind. Om deze reden is het belangrijk dat participanten relatief weinig ervaring hebben met pensioenen. Als laatste is het van belang dat participanten zelf nog geen keuzes omtrent hun eigen pensioen hebben gemaakt.

Voordat de participanten naar de website van Allianz worden geleid, dienen ze de situatieschets en bijbehorende vragen te lezen. Deze zijn opgenomen in de online vragenlijst in Qualtrics. In Qualtrics staat onderaan de eerste pagina met de situatieschets en vragen een link naar de homepagina van Allianz. Op de tweede pagina kunnen de participanten hun antwoorden op de drie centrale vragen invullen. Als laatste vullen ze vanaf de derde pagina de vragenlijst in.

7.2.3 Instrumentatie

Voor de eerste hypothese kijk ik dus naar decisional conflict. Een meetinstrument dat decisional conflict goed in kaart kan brengen, is de *Decisional Conflict Scale* (O'Connor, 1993). De Decisional Conflict Scale meet de persoonlijke perceptie van:

- 1) Onzekerheid in het keuzeproces;
- 2) Factoren die bijdragen aan onzekerheid zoals het gevoel ongeïnformeerd te zijn, onduidelijkheid wat betreft persoonlijke waarden en het gevoel niet ondersteund te worden bij het keuzeproces;
- 3) Een effectief keuzeproces, waarbij iemand het gevoel heeft dat de keuze onderlegd is en zijn waarden in acht neemt. Ook gaat het hierbij om de waarschijnlijkheid dat de keuze wordt geïmplementeerd en de mate waarin iemand tevreden is met de keuze.

De vragenlijst bestaat uit vijf subschalen: de *informed* subschaal, de *values clarity* subschaal, de *support* subschaal, de *uncertainty* subschaal en de *effective decision* subschaal. De vijf subschalen bevragen in totaal zestien stellingen, waarbij de respondent op een 5-punts Likertschaal aan kan geven in hoeverre hij het eens of oneens is met de stelling. Ik heb alle vragen uit de originele schaal overgenomen en vertaald naar het Nederlands. Zie voor de volledige vragenlijst bijlage 10.

De tweede hypothese wordt niet getoetst aan de hand van de vragenlijst, maar op basis van een drietal andere afhankelijke variabelen die zijn gebaseerd op onderzoek van Lentz en Pander Maat (2010):

- 1) Begrip: dit betreft de mate waarin een participant de vragen uit de situatieschets juist weet te beantwoorden. Dit wordt bepaald aan de hand van steekwoorden.
- 2) Zoeksucces: dit betreft de hoeveelheid correct gelocaliseerde passages. Het gaat hierbij dus om de vraag of de participant de relevante tekstdelen weet te vinden, afhankelijk van de vraag.
- 3) Zoektijd: dit betreft de tijd die het een participant kost om het juiste antwoord op een vraag te vinden. Dit is simpelweg een tijdsmeting. Door middel van schermopnames met het programma Silverback kan worden bijgehouden hoelang participanten erover doen om de relevante informatie te vinden. Het programma Silverback is speciaal ontwikkeld voor gebruiksvriendelijkheidsonderzoek (Holst, 2010).

8. Conclusie fase 2

Met de inzichten van fase 1 werd duidelijk dat Allianz het faciliteren van een weloverwogen keuze niet optimaal mogelijk maakt. De inzichten uit de literatuur, een functionele analyse en een tweetal hardopwerkonderzoeken bleken in relatie tot elkaar een bepaalde coherentie aan te tonen. De samenkomst van de drie afzonderlijke, doch in zekere mate overeenkomstige inzichten uit fase 1 was de aanleiding voor het ontwerpen van een argumentenkaart. Deze maakt het mogelijk om informatie evenwichtig en geclusterd te presenteren, waarbij alle voor- en nadelen van de hoog-laagconstructie in balans kunnen worden weergegeven. Dit brengt meer balans aan in de presentatie van informatie. Iets waar het de website van Allianz op basis van de inzichten uit fase 1 nog aan ontbreekt, terwijl dit wel ten grondslag ligt aan het faciliteren van een weloverwogen keuze (Abhyankar et al., 2013). De argumentenkaart zou idealiter moeten bijdragen aan het gebruiksvriendelijker presenteren van informatie, met als resultaat dat de doelgroep beter in staat is een weloverwogen keuze te maken omtrent een pensioenverzekering. Om na te gaan of dit het geval is, heb ik een voorstel gedaan voor een experiment.

Dit experiment zou kunnen bijdragen aan zowel de theorie als de praktijk. Vanuit het medische domein is bekend dat visuele ondersteuning een meerwaarde kan zijn in het keuzeproces van een individu, iets wat in het pensioendomein nog niet duidelijk is. Het voorgestelde experiment zou deze leemte kunnen opvullen en een waardevolle toevoeging kunnen zijn aan de kennis over keuzehulpen binnen het pensioendomein.

Daarnaast heeft het experiment vanuit praktisch opzicht een meerwaarde, omdat het Allianz kan helpen om meer mensen te ondersteunen bij het maken van een weloverwogen keuze. Als een visuele ondersteuning inderdaad het maken van een weloverwogen keuze faciliteert, kan Allianz met een argumentenkaart toekomstige klanten beter ondersteunen.

9. Slot

In dit onderzoek stond het pensioendomein centraal, waarbij ik specifiek heb gekeken naar de keuzearchitectuur op de website van Allianz. De nadruk lag op het maken van een weloverwogen keuze omtrent een pensioenverzekering. In het bijzonder ging het om de informatie die betrekking had op de hoog-laagconstructie.

De beperkte hoeveelheid onderzoek naar keuzehulpen binnen het pensioendomein maakt het lastig om te bepalen hoe een keuzehulp het beste ontworpen kan worden. De vraag hoe een keuzehulp binnen het pensioendomein het keuzeproces van mensen het beste bijstaat, zodat mensen een weloverwogen keuze kunnen maken, is tot op heden nog in beperkte mate beantwoord. In dit onderzoek heb ik gepoogd hier een bijdrage aan te leveren. De verschillende analyses hebben de gebreken van een bestaande webpagina over pensioeninformatie blootgelegd, wat tot een uiteindelijk onderzoeksvoorstel leidde. Toekomstig onderzoek zou zich kunnen richten op het uitvoeren van het experiment dat ik voorstel. Hiermee kan worden nagegaan of het toevoegen van een visuele ondersteuning daadwerkelijk een meerwaarde kan zijn voor het faciliteren van het maken van een weloverwogen keuze omtrent een pensioenverzekering.

10. Literatuur

- Abhyankar, P., Volk, R. J., Blumenthal-Barby, J., Bravo, P., Buchholz, A., Ozanne, E., Collins Vidal, D., Col, N. & Stalmeier, P. (2013). Balancing the presentation of information and options a patient decision aids: an updated review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 13(2), S6.
- Chong, D. & Druckman, J. (2007). Framing Theory. *Annual Review of Political Science* 10: 103-26.
- De Argumentenfabriek BV. (z.d.). *JINC-Totaal_0_0*. Geraadpleegd op 13 juni 2020, van https://issuu.com/argumentenfabriek/docs/jinc-totaal_0_0.
- Elling, S., Lentz, L. & Jong, M. de (2012a). Combining concurrent think-aloud protocols and eye-tracking observations: an analysis of verbalizations and silences. *IEEE Transactions on Professional Communication* 55(3), 206-220.
- Elling, S. K., Lentz, L., & de Jong, M. D. T. (2012b). Users' abilities to review website pages. *Journal of business and technical communication*, 26(2), 171-201.
- Elwyn, G., Stiel, M., Durand, M. & Boivin, J. (2011). The design of patient decision support interventions: addressing the theory-practice gap. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 17(4), 565-574.
- Finucane, M. L., Slovic, P., Hibbard, J. H., Peters, E., Mertz, C. K. & MacGregor, D. G. (2002). Aging and decision-making competence: An analysis of comprehension and consistency skills in older versus younger adults. *Journal of Behavioral Decision Making*, 15, 141–164.
- Galesic, M. & Garcia-Retamero, R. (2011a). Do low-numeracy people avoid shared decision making? *Health Psychology*, 30, 336–341.
- Holst, C. (2010, 24 februari). Silverback: Screen Recording for Usability Studies. Geraadpleegd op 5 juni 2020, van <https://baymard.com/blog/silverback-screen-recording-for-usability-studies>.
- Janis, I.L., Mann, L. (1977) Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment. New York: Free Press.
- Jong, M. de & Schellens, P. J. (1995). Met het oog of de lezer. Pretesmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal. Amsterdam: Thesis publishers.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47, 263–292.
- Karreman, J. & Steehouder, M. Functionele analyse. In: Schellens, P. J. & Steehouder, M. (red., 2008). *Tekstanalyse: Methoden en toepassingen* (p. 4-37). Assen: Van Gorcum.
- Kitajima, M., Blackmon, M. H. & Polson, P. G. (2000). A Comprehension-based Model of Web Navigation and Its Application to Web Usability Analysis. In S. McDonald, Y. Waern & G. Cockton (eds.), *People and Computers XIV – Usability or Else!* (Proceedings of HCI 2000), Springer, 356-373.
- Lentz, L. (2004). Methoden van Evaluatieonderzoek. Handleiding bij het college Instructieve documenten 2004. Ongepubliceerd.

- Lentz, L. & Pander Maat, H. (2010). Een leesbare bijsluit. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 32 (2), 128-151.
- O'Connor, A.M., (1993). User Manual-Decisional Conflict Scale. Ottawa Health Research Institute, Updated 2010. Geraadpleegd op 12 juni 2020, van http://decisionaid.ohri.ca/docs/develop/User_Manuals/UM_Decisional_Conflict.pdf.
- O'Connor, A. M., Llewellyn-Thomas, H. & Stacey, D. (2005). *IPDAS Collaboration Background Document*.
- PMT. (2018, 1 oktober). PMT wil bekendheid keuzes rond pensioendatum vergroten. Geraadpleegd op 18 mei, van <https://www.bpmt.nl/actueel/pmt-wil-bekendheid-keuzes-rond-pensioendatum-vergroten>.
- Prast, H. M. (2017). De psychologie van pensioenkeuzes. *Netspar Brief*, 10.
- Producten | De Argumentenfabriek. (z.d.). Geraadpleegd op 19 mei 2020, van <https://www.argumentenfabriek.nl/nl/producten/>.
- Stalmeier, P., Volk, R.J., Abhyankar, P., Blumenthal-Barby, J., Bravo, P., Buchholz, A., Col. N., Ozanne, E. & Vidal, D.C. (2012) Balancing the presentation of information and options. In: Volk R & Llewellyn-Thomas H (eds.) Update of the International Patient Decision Aids Standards (IPDAS) Collaboration's Background Document. IPDAS Collaboration.
- Tiemeijer, W. L., Thomas, C. A. & Prast, H. M. (2009). De menselijke beslisser: over de psychologie van keuze en gedrag. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- van Ewijk, C., Mehlkopf, R., van den Bleeken, S. & Hoet, C., (2017). Welke keuzemogelijkheden zijn wenselijk vanuit het perspectief van de deelnemer? *Netspar Industry Paper*.
- Willemse, M. (2015). Verslag symposium 'keuzevrijheid en pensioenen'. ESB Pensioenen, jaargang 100.

11. Bijlagen

11.1 Passages met informatie over de hoog-laagconstructie

1.

Waarom het Direct Ingaand Zeker Pensioen?

U kiest voor het Direct Ingaand Zeker Pensioen als u precies wilt weten hoeveel pensioen u krijgt. Met dit vaste pensioen krijgt u die zekerheid en heeft u niets met beleggen te maken. Zekerheid nu én in de toekomst. De hoogte van uw uitkering staat namelijk vooraf vast.

U kiest voor een uitkering die altijd even hoog blijft of voor een uitkering die de eerste jaren hoger is, en daarna juist lager. Dit laatste noemen we een hoog-laag constructie. Ook kunt u een uitkering voor uw partner regelen als u overlijdt.

Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen weet u van te voren wat u krijgt. Dit betekent wel dat als de prijzen van levensonderhoud stijgen u minder kunt doen met uw pensioen, want uw uitkering stijgt niet. Als u dit niet erg vindt, dan is het Direct Ingaand Zeker Pensioen interessant voor u.

2.

Pas uw pensioenuitkering aan op uw wensen

Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen regelt u een gegarandeerde pensioenuitkering die bij u past. U kunt bijvoorbeeld een partnerpensioen regelen, voor het geval u overlijdt. U kunt ook kiezen om de eerste jaren een hogere uitkering te krijgen. Daarna krijgt u een lagere uitkering.

Een gelijkblijvende pensioenuitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere (hoog-laag)

U kunt ervoor kiezen om voor de hele duur een gelijkblijvende uitkering te ontvangen. Maar ook kunt u de eerste jaren een hogere uitkering krijgen. Dan wordt uw uitkering daarna in één keer lager en uitgekeerd zolang u leeft.

Dit kan handig zijn als u de eerste jaren van uw pensioen meer wilt kunnen uitgeven. Bijvoorbeeld als u nog hogere vaste lasten heeft voor uw hypotheek. Uw keuze voor eerst een hogere en dan een lagere uitkering heeft ook invloed op het partnerpensioen als dit meeverzekerd is. Het partnerpensioen beweegt met uw gekozen hoog-laag uitkering mee.

U kiest zelf hoe lang u een hogere uitkering wilt ontvangen. Deze periode duurt minimaal 1 jaar, en maximaal 20 jaar. Ook kiest u zelf hoe groot het verschil is tussen de hoge en de lage uitkering. De verhouding tussen de hoge en de lage uitkering is minstens 100:75. Dit betekent dat de lage uitkering ten minste 75% van de hoge uitkering moet zijn. Het verschil mag wel kleiner zijn dan 25%, maar niet groter.

3.

Hoe bepalen wij de hoogte van uw uitkering?

Een aantal keuzes die u gemaakt heeft 

Als de rekenrente en de gemiddelde levensverwachting later veranderen, dan maakt dit voor uw uitkering uit het Direct Ingaand Zeker Pensioen niets meer uit. Ook als u kiest voor een hoog-laag uitkering, dan berekenen we meteen uw hoge én lage uitkering en staan deze daarna vast.

Let op: de uitkeringen uit het Direct Ingaand Zeker Pensioen zijn in principe bruto uitkeringen. U betaalt hierover nog belasting en premies. Hierover leest u meer bij "Veel gestelde vragen".

4.

De risico's van het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen

Uw koopkracht kan dalen 

U kunt uw gemaakte keuzes niet meer wijzigen 

U overlijdt tijdens de periode van de lagere uitkeringen bij een hoog-laag constructie 

Kiest u voor een hoog-laag constructie en wilt u een partnerpensioen meeverzekeren? Dan beweegt deze mee met de hoog-laag uitkering. Mocht u tijdens de periode van de lagere uitkeringen overlijden, dan ontvangt u partner nog maar 70% van het lagere ouderdompensioen. Ook het pensioen van uw partner kan door prijsstijgingen in Nederland minder waard worden. Omdat het pensioen na uw overlijden toch al lager is, kan dit veel gevolgen hebben voor de koopkracht van uw partner.

5.

U kunt uw gemaakte keuzes niet meer wijzigen



Heeft u eenmaal uw keuzes gemaakt in het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen en is deze ingegaan, dan kan de verzekering niet meer gestopt of gewijzigd worden. De gemaakte afspraken staan vast. U moet zich hier goed bewust van zijn bij het maken van uw keuzes.

Denkt u goed na over onder andere de keuzemogelijkheden in pensioenvormen, de duur van de uitkeringen, wel of geen partnerpensioen, de hoogte van overgang in uitkering na overlijden voor het partnerpensioen, een gelijkblijvende uitkering of een hoog-laag constructie én bij een hoog-laag constructie, de gewenste verhouding en duur van de hoge uitkering. Deze keuzes staan namelijk na ingaan van de uitkeringen vast. U heeft wel een respijttermijn van 30 dagen na ingang om alsnog af te zien van de gehele verzekering.

6.

Past het Direct Ingaand Zeker Pensioen bij u of niet?

Het Direct Ingaand Zeker Pensioen past bij u als:

- u vooraf volledige zekerheid wenst over de hoogte van uw pensioen gedurende de gehele looptijd van uw verzekering en;
- u een gelijkblijvende uitkering wil voor een vooraf afgesproken periode, voor een tijdelijk overbruggingspensioen of prepensioen, bijvoorbeeld als u eerder met pensioen gaat en nog geen AOW ontvangt, of;
- u een gelijkblijvende uitkering wil voor een levenslang ouderdompensioen (al dan niet in combinatie met een partnerpensioen), of;
- u een levenslange uitkering wil met een hogere uitkering in de eerste jaren voor een periode die u vooraf met ons afspreekt en daarna voor de rest van uw leven een lagere uitkering voor een ouderdompensioen (al dan niet in combinatie met een partnerpensioen). Hoger en lager dan als u gekozen zou hebben voor een levenslange gelijkblijvende uitkering. Dit kan bij u passen omdat u bijvoorbeeld in de eerste jaren nadat u met pensioen bent gegaan nog hogere vaste lasten heeft of juist in de latere jaren minder gaat uitgeven doordat u bijvoorbeeld minder gaat reizen;

waarbij u accepteert dat:

- er geen kans is op een hogere uitkering;
- de koopkracht van het pensioen minder wordt naarmate de prijzen in Nederland stijgen (inflatie). Het Direct Ingaand Zeker Pensioen heeft geen mogelijkheid tot een stijgende uitkering. Deze waardevermindering moet u financieel kunnen opvangen. Als u kiest voor een hoog-laag constructie en u ontvangt al een lagere uitkering dan in de jaren ervoor dan kan zo'n waardevermindering extra invloed hebben op uw financiële positie.

Het Direct Ingaand Zeker Pensioen past niet bij u als:

- u de kans op een (gemiddeld) hogere uitkering belangrijker vindt dan de zekerheid van een vast pensioen;
- u een stijgend vast pensioen wenst.



7.

Veelgestelde vragen

Wat is een hoog-laag constructie?



U kunt kiezen om de eerste jaren een hogere uitkering te ontvangen en daarna een lagere. Dat heet een hoog/laag-uitkering. U ontvangt dan 1 tot 20 jaar lang een hogere periodieke uitkering. Daarna ontvangt u een lagere periodieke uitkering. De verhouding tussen de hoge en de lage uitkering moet minimaal 100:75 zijn. In de offerte ziet u het bedrag dat u de eerste periode ontvangt. Na deze periode verlagen wij uw uitkering automatisch tot het afgesproken bedrag. U kunt met de hogere uitkering bijvoorbeeld een periode zonder AOW opvangen. Of u kunt de eerste paar jaar extra geld ontvangen om te reizen.

11.2 HOW-opzet

Hardopwerkmethode

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

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

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

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

Straks verwijst ik u door naar de homepagina van verzekeringsaanbieder Allianz. U probeert antwoord te krijgen op bovenstaande vragen. Let op: U mag alléén de website van deze pensioenaanbieder gebruiken. Ook wil ik u vragen om zoveel mogelijk hardop uit te spreken wat u leest, denkt en doet en om welke reden.

Enkele voorbeelden hiervan:

- 'Ik klik op X, omdat...'
- 'Dit zal het niet zijn, want ...'
- 'Ik verwacht de informatie bij X of Y te vinden. Ik probeer eerst X.'
- 'Oh. Nee. Ik denk toch niet dat het hier staat. Ik ga terug naar de vorige pagina.'
- 'Hmm, Ik kom er niet uit. Ik raak gefrustreerd van deze opdracht.'
- 'Ja, hier hoort het bij! Even lezen wat over dit onderwerp staat geschreven.'

Tijdens de opdracht mag ik geen vragen beantwoorden. Mijn taak is observeren, aantekeningen maken en u eraan herinneren om te blijven spreken.

Er is geen tijdslimiet verbonden aan deze taak. U bent klaar wanneer u het antwoord op de vraag denkt te weten. Na afloop stel ik u nog enkele vragen. Is alles duidelijk?

Als laatste wil ik u toestemming vragen om een opname te maken van de opdracht en het interview achteraf, zodat ik de data gemakkelijker kan analyseren. Daarnaast vraag ik uw toestemming om uw gegevens anoniem te verwerken in mijn onderzoek. Gaat u daarmee akkoord?

Interviewvragen

Vragen vooraf

- Demografische gegevens: sekse, leeftijd, opleidingsniveau, huidige pensioenfonds
- Wat weet u al over uw pensioen?
 - Bent u actief op zoek naar pensioeninformatie?
- Wat verwacht u op de website te vinden?
- Heeft u al eerder op deze website gekeken?

Vragen achteraf

- **Vragen over het proces**
 - Kunt u uitleggen waarom u op moment X stil was?
 - Wat ging er in uw hoofd om op moment X?
 - Waarom maakte u keuze X?
 - Waar ontbrak het u aan tijdens het maken van de opdracht?
- **Algemene vragen**
 - Wat vindt u van de website?
 - Vond u deze opdracht moeilijk of makkelijk?
 - Waarom?
 - Kon u makkelijk de benodigde informatie vinden?
 - Was u van tevoren bekende met de keuzemogelijkheden als de hoog/laag constructie?
 - Wat vindt u van de manier waarop de tekst is geschreven/informatie wordt aangeboden?
 - Zou u op basis van deze informatie een keuze kunnen maken omtrent de hoog/laag constructie?
 - Wat vond u van het hardop spreken tijdens het uitvoeren van de taak?
 - Heeft u tips t.b.v. de vindbaarheid van informatie op de website van de aanbieder?
 - Andere op- of aanmerkingen?

11.3 Analyseplan HOW

Het analyseren van de resultaten van het hardopwerkonderzoek bestaat uit drie stappen:

1) Allereerst worden de verbalisaties van de participanten onderverdeeld op basis van de volgende acht categorieën. De eerste zes zijn afkomstig van Elling, Lentz en De Jong (2012). De categorieën 'stilte' en 'overig' zijn hieraan toegevoegd.

1. Lezen: verbalisaties van woorden, links en hele teksten die deelnemers direct vanaf het scherm lezen;
2. Procedure: beschrijving van (klik)acties die gedaan zijn, direct plaatsvinden of nog gaan gebeuren (zoiets als 'Ik klik nu op deze link.');
3. Observaties: verbalisaties over de website of de acties van de deelnemer (zoals 'Deze pagina is niet overzichtelijk.' of 'Ik begrijp de betekenis van deze link niet.');
4. Uitleggen: verbalisaties waarin de deelnemer uitleg geeft of zijn acties motiveert (denk aan 'Op deze pagina had ik verwacht informatie te vinden over het kopen van een huis.');
5. Taak-gerelateerd: verbalisaties over de taken die de deelnemers aan het doen waren, voorbeelden over de taakbeschrijving of antwoorden op de situatieschets (voorbeeld: 'Eens zien wat de exacte prijs is van het huis dat we willen kopen.');
6. Fillers: verbalisaties wanneer deelnemers niet leken te weten wat ze moesten zeggen, maar de stilte wilden doorbreken of wilden voldoen aan de eis om hardop te denken (zoals 'Oké', 'Eens zien' of 'Goed');
7. Stilte: wanneer de deelnemer een (lange) stilte liet vallen.
8. Overige verbalisaties: bijvoorbeeld wanneer de deelnemer zichzelf vragen stelt (zoals 'Is dit wat ik zoek?' of 'Zou deze informatie interessant kunnen zijn?').

2) De tweede stap van de analyse bestaat uit het bepalen van de ernst van het probleem. Mocht een participant vastlopen, hoe erg is dit dan? Om te bepalen hoe groot de ernst van het probleem is, zijn drie typen ernst van Elling, Lentz en De Jong (2012) gebruikt. Het vierde type is hieraan toegevoegd.

1. Cosmetic: tot onnodig omleiding van handelingen;
2. Critical: ergernissen en verstoring van prestaties;
- 3.1 Catastrophic: opgeven van de taak;
- 3.2 Catastrophic: wanneer de lezer met een verkeerd antwoord komt op de vraag.

3) De derde en laatste stap van de analyse bestaat uit het bepalen van de cognitie die met een bepaald probleem te maken heeft. Voor deze stap is de indeling voor cognities van Kitajima et al. (2000) gebruikt.

1. Schematische representatie van de pagina: goed overzicht hebben van de pagina, zodat je weet welke informatie zich waar bevindt.
2. Focussen op relevante onderdelen: juiste associaties maken met het onderwerp: weten waar je globaal naar op zoek bent in welke richting je moet denken.
3. Begrijpen en vergelijken van opties: kunnen inschatten wat de begrippen betekenen, waardoor je afwegingen kunt maken tussen de aangeboden mogelijkheden. Hiervoor is dus kennis uit het langetermijngeheugen nodig. Wat verstaan zij bijvoorbeeld onder 'ondernemen'?
4. Selectie van meest adequate optie: uit een rijtje van diverse relevante onderdelen de meest geschikte optie kunnen kiezen.

11.4 Ideale klikpad

Het ideale klikpad om op de website van Allianz zo snel mogelijk op de pagina te komen waar de antwoorden op de vragen over de hoog-laagconstructie staan, is als volgt:

1. De beginpagina van Allianz is al direct voor particulieren, hier hoeft de participant niet zelf eerst een onderscheid in te maken. De eerste stap is om een schematische weergave te maken van de homepage. Om een zo efficiënt mogelijk pad in te slaan, dient de participant zich te richten op de balk met keuzemogelijkheden die zich bovenaan de pagina bevindt. De participant dient te kiezen voor de doorklikmogelijkheid 'Pensioen'.



Zakelijk | Particulier



Verzekeringen

Pensioen

Hypotheeken

Service & contact

Zoeken

Hypotheek oversluiten?

- ✓ Lage hypotheekrente
- ✓ Altijd onafhankelijk advies
- ✓ Flexibel aan te passen

MEER INFORMATIE

Verzekeren

- AUTO
- WOONHUISVERZEKERING
- HYPOTHEKEN
- OVERLIJDENSRISSICOVERZEKERING

Fondsen/ koersen

- BELEGGINGSVERZEKERING
- FONDSWIJZIGINGEN SEPTEMBER 2019


Direct doen


- CONTACT OPNEMEN
- SCHADE MELDEN
- ADRESGEGEVENS WIJZIGEN
- BETAALGEGEVENS WIJZIGEN

2. De participant moet wederom een globale schematische weergave van de pagina maken, om zo na te gaan wat de volgende stap gaat zijn. De participant moet zijn aandacht richten op het tussenkopje 'Waaruit bestaat pensioen precies?'. Deze passage is halverwege de webpagina te vinden. Onder de derde pijler is de doorklikmogelijkheid naar de pagina voor Direct Ingaand Zeker Pensioen te vinden. De informatie verschijnt op het moment dat de participant op 'Pijler 3: Vrijwillige, individuele pensioenvoorzieningen' klikt. Voor de informatie over de hoog-laagconstructie moet de participant op de link 'Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen' klikken.

Waaruit bestaat pensioen precies?

Wij helpen u graag met het beantwoorden van uw pensioenvragen. Daarvoor is het belangrijk dat u weet hoe het Nederlandse pensioenstelsel werkt. In Nederland bestaat het pensioen uit 3 delen, ook wel pijlers genoemd.

Pijler 1: Algemene Ouderdomswet (AOW) 


Pijler 2: Werkgeverspensioen 


Pijler 3: Vrijwillige, individuele pensioenvoorzieningen 



Waaruit bestaat pensioen precies?

Wij helpen u graag met het beantwoorden van uw pensioenvragen. Daarvoor is het belangrijk dat u weet hoe het Nederlandse pensioenstelsel werkt. In Nederland bestaat het pensioen uit 3 delen, ook wel pijlers genoemd.

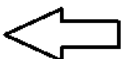
Pijler 1: Algemene Ouderdomswet (AOW) 

Pijler 2: Werkgeverspensioen 

Pijler 3: Vrijwillige, individuele pensioenvoorzieningen 

U kunt zelf ook stappen ondernemen om uw pensioen aan te vullen. Bijvoorbeeld met een (bancaire) lijfrente of door te sparen of te beleggen.

Gaat u binnenkort al met pensioen en komt uw pensioenkapitaal vrij? En wilt u een pensioenuitkering berekenen? Kijk dan bij het [Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen](#) voor een berekening.



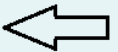
3. Voor het beantwoorden van de eerste vraag (wat houdt de constructie in?) moet de participant zich focussen op de tekst onder het tussenkopje 'Waarom het Direct Ingaand Zeker Pensioen?'. Deze bevindt zich grofweg bovenaan de pagina. Het antwoord bevindt zich in de tweede alinea van de passage.

Waarom het Direct Ingaand Zeker Pensioen?

U kiest voor het Direct Ingaand Zeker Pensioen als u precies wilt weten hoeveel pensioen u krijgt. Met dit vaste pensioen krijgt u die zekerheid en heeft u niets met beleggen te maken. Zekerheid nu én in de toekomst. De hoogte van uw uitkering staat namelijk vooraf vast.

U kiest voor een uitkering die altijd even hoog blijft of voor een uitkering die de eerste jaren hoger is, en daarna juist lager. Dit laatste noemen we een hoog-laag constructie. Ook kunt u een uitkering voor uw partner regelen als u overlijdt.


Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen weet u van te voren wat u krijgt. Dit betekent wel dat als de prijzen van levensonderhoud stijgen u minder kunt doen met uw pensioen, want uw uitkering stijgt niet. Als u dit niet erg vindt, dan is het Direct Ingaand Zeker Pensioen interessant voor u.




4. Voor de tweede vraag, 'Waarom zou het voor mij in mijn situatie zinvol zijn om er juist wel of niet gebruik van te maken?', kan de participant op meerdere plekken relevante informatie vinden. Voor een uitgebreidere beschrijving van de hoog-laagconstructie kan de participant terecht bij het tussenkopje 'Pas uw pensioenuitkering aan op uw wensen'. Dit stuk tekst bevindt zich direct onder het tussenkopje 'Waarom het Direct Ingaand Zeker Pensioen?'. De participant dient te klikken op 'Een gelijkblijvende pensioenuitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere uitkering, dan een lagere (hoog-laag)'.


Pas uw pensioenuitkering aan op uw wensen

Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen regelt u een gegarandeerde pensioenuitkering die bij u past. U kunt bijvoorbeeld een partnerpensioen regelen, voor het geval u overlijdt. U kunt ook kiezen om de eerste jaren een hogere uitkering te krijgen. Daarna krijgt u een lagere uitkering.

Een gelijkblijvende pensioenuitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere uitkering, dan een lagere (hoog-laag) 

Een partnerpensioen zoals u het wilt 

Uitkering per maand of anders 


Een levenslange of tijdelijke uitkering 

Mogelijk vroegtijdig overlijden verzekeren (contraverzekering) 



Pas uw pensioenuitkering aan op uw wensen

Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen regelt u een gegarandeerde pensioenuitkering die bij u past. U kunt bijvoorbeeld een partnerpensioen regelen, voor het geval u overlijdt. U kunt ook kiezen om de eerste jaren een hogere uitkering te krijgen. Daarna krijgt u een lagere uitkering.

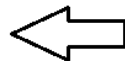
Een gelijkblijvende pensioenuitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere (hoog-laag) 

U kunt ervoor kiezen om voor de hele duur een gelijkblijvende uitkering te ontvangen. Maar ook kunt u de eerste jaren een hogere uitkering krijgen. Dan wordt uw uitkering daarna in één keer lager en uitgekeerd zolang u leeft.

Dit kan handig zijn als u de eerste jaren van uw pensioen meer wilt kunnen uitgeven. Bijvoorbeeld als u nog hogere vaste lasten heeft voor uw hypotheek. Uw keuze voor eerst een hogere en dan een lagere uitkering heeft ook invloed op het partnerpensioen als dit meeverzekerd is. Het partnerpensioen beweegt met uw gekozen hoog-laag uitkering mee.

U kiest zelf hoe lang u een hogere uitkering wilt ontvangen. Deze periode duurt minimaal 1 jaar, en maximaal 20 jaar. Ook kiest u zelf hoe groot het verschil is tussen de hoge en de lage uitkering. De verhouding tussen de hoge en de lage uitkering is minstens 100:75. Dit betekent dat de lage uitkering ten minste 75% van de hoge uitkering moet zijn. Het verschil mag wel kleiner zijn dan 25%, maar niet groter.

5. Verdere informatie die relevant zou kunnen zijn voor de specifieke situatie van de participant is te vinden onder het kopje 'De risico's van het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen'. Dit kopje is halverwege de webpagina te vinden.



De risico's van het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen


Uw koopkracht kan dalen 


U kunt uw gemaakte keuzes niet meer wijzigen 

U overlijdt tijdens de periode van de lagere uitkeringen bij een hoog-laag constructie 



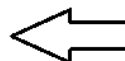
De risico's van het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen

Uw koopkracht kan dalen 

U kunt uw gemaakte keuzes niet meer wijzigen 

U overlijdt tijdens de periode van de lagere uitkeringen bij een hoog-laag constructie 

Kiest u voor een hoog-laag constructie en wilt u een partnerpensioen meeverzekeren? Dan beweegt deze mee met de hoog-laag uitkering. Mocht u tijdens de periode van de lagere uitkeringen overlijden, dan ontvangt u partner nog maar 70% van het lagere ouderdomspensioen. Ook het pensioen van uw partner kan door prijsstijgingen in Nederland minder waard worden. Omdat het pensioen na uw overlijden toch al lager is, kan dit veel gevolgen hebben voor de koopkracht van uw partner.



6. Voor de derde vraag, 'Hoe kan ik gebruikmaken van die regeling als ik dat zou willen?', moet de participant zijn aandacht richten op de alinea met het tussenkopje 'Hoe kunt u het Direct Ingaand Zeker Pensioen afsluiten?'. Deze alinea is grofweg onderaan de pagina te vinden. Hierin wordt de participant gewezen op een tweetal opties: ofwel de mogelijkheid voor een onafhankelijk adviseur, ofwel het zelf regelen indien er geen behoefte is aan advies.

Hoe kunt u het Direct Ingaand Zeker Pensioen afsluiten?

U kunt het Direct Ingaand Zeker Pensioen op 2 manieren aanvragen, nl.:

- via een onafhankelijk adviseur (dit is géén adviseur van Allianz), of
- u regelt het zelf als u geen behoefte heeft aan advies. U stelt dan zelf op basis van de informatie op deze website en onze rekentool vast dat het Direct Ingaand Zeker Pensioen bij u past. Ook toetsen wij dan of u voldoende kennis en ervaring heeft om het product zelf af te kunnen sluiten.

Weet u niet wat u moet kiezen of wat het beste bij u past? Heeft u twijfels of uw financiële situatie bepaalde keuzes toelaat? Is uw financiële situatie u na pensionering niet (helemaal) duidelijk? Neemt u dan contact op met een financieel adviseur om u te adviseren.

[BEREKEN UW UITKERING](#)

Advies en aanvragen via een onafhankelijk adviseur



Direct afsluiten, zonder advies



7. Indien de participant de voorkeur heeft voor een onafhankelijke adviseur klikt hij op 'Advies en aanvragen via een onafhankelijk adviseur'. Als de participant nog geen adviseur heeft, kan hij deze aanvragen door op 'Vind dan eenvoudig een onafhankelijke adviseur bij u in de buurt' te klikken.

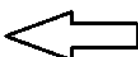
Advies en aanvragen via een onafhankelijk adviseur




U neemt contact op met een adviseur die samenwerkt met Allianz. Hij kan u adviseren en uw aanvraag voor het Direct Ingaand Zeker Pensioen regelen. U bepaalt samen met uw adviseur wat deze precies voor u doet. Hij of zij kan u eerst adviseren, en daarna de uitkering voor u aanvragen. U kunt ook afspreken dat u zonder advies beslist welk product u neemt. De adviseur vraagt dan alleen het product voor u aan. Dit heet 'execution only' dienstverlening. U moet uw adviseur wellicht betalen voor zijn of haar dienstverlening. Maak hierover vooraf goede afspraken.


Heeft u nog geen adviseur? [Vind dan eenvoudig een onafhankelijke adviseur bij u in de buurt.](#)

Direct afsluiten, zonder advies



- Indien de participant het zonder adviseur wil doen, kan hij ervoor kiezen om een pensioenverzekering direct af te sluiten, zonder advies. De participant moet in dat geval klikken op 'Direct afsluiten, zonder advies'.

Advies en aanvragen via een onafhankelijk adviseur 

Direct afsluiten, zonder advies 

U sluit in deze situatie bij ons een direct ingaand pensioen af zonder advies. Dit betekent dat wij u duidelijk en uitgebreid informeren over de kenmerken en risico's van het product, maar u niet adviseren of het product bij uw wensen en financiële situatie past.

Sluit u de verzekering rechtstreeks bij ons af, dan betaalt u eenmalig een bedrag van € 150,- voor de kosten die wij maken voor het regelen en verkopen van deze verzekering. Dit zijn de distributiekosten. Onder distributiekosten vallen bijvoorbeeld de kosten voor het begeleiden van uw aanvraag, voor het maken van reclame, en ook de kosten voor het maken van een dossier van verzekering. Wij zijn wettelijk verplicht deze kosten niet in het product te verwerken, maar apart bij u in rekening te brengen, omdat een financieel adviseur ook kosten in rekening brengt voor het adviseren van het product en het begeleiden van uw aanvraag. De hoogte van de distributiekosten vindt u ook terug in ons dienstverleningsdocument.

Een online kennis- en ervaringstoets maakt onderdeel uit van het aanvraagproces als u het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen direct bij ons wilt aanvragen, zonder financieel adviseur. Met deze toets stellen wij vast of het voor u verstandig is zonder advies het Direct Ingaand Zeker Pensioen aan te vragen. Het product heeft diverse keuzemogelijkheden die een groot verschil in uw financiële situatie kunnen maken. Als het niet verstandig is om het product zonder advies af te nemen, dan kunt u het product niet zelf bij ons aanvragen. U moet dan een financieel adviseur inschakelen.

11.5 Zoekresultaten ‘Hoog-laagconstructie’

Om op de gewenste pagina uit te komen, moet de participant op het zesde zoekresultaat ‘Direct Ingaand Zeker Pensioen’ klikken. Dit leidt de participant tot de overkoepelende pagina van het Direct Ingaand Zeker Pensioen, waarop alle relevante informatie over de hoog-laagconstructie staat.

17 Resultaten voor hoog-laag

Wat kost een overlijdensrisicoverzekering

Wat een overlijdensrisicoverzekering kost hangt af van meerdere zaken. Lees hier welke zaken van invloed zijn

[Particulier](#) > [Verzekeringen](#) > [Levensverzekering](#) > [Wat kost een overlijdensrisicoverzekering?](#)

Stappenplan

[Stappenplan](#)

[Stappenplan](#)

Allianz introduceert Cyberverzekering voor mkb'ers

De Allianz Cyberverzekering is een zeer uitgebreide verzekering die bedrijven beschermt tegen schade door een cyberincident.

[nL_NL](#) > [Allianz introduceert Cyberverzekering voor mkb'ers](#)

Nederland in top vijf op Europese ranglijst financiële kennis

Nederland in top vijf op Europese ranglijst financiële kennis

[nL_NL](#) > [Nederland in top vijf op Europese ranglijst financiële kennis](#)

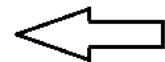
Mijnpensioenkomt vrij

Gaat u binnenkort met pensioen? Dan moet u binnenkort kiezen waar u uw pensioenuitkering aankoopt. Lees hier meer over.

[Mijn pensioen komt vrij](#)

Direct ingaand zeker pensioen

Een zekerheid van extra inkomen met het Direct Ingaand Pensioen van Allianz.



11.6 HOW J.

Tijd	Actie	Verbalisatie	Categorie	Type ernst	Cognitie
00:00 – 1:44	Uitleg				
01:45	J. navigeert naar de website van Allianz.	'Nou ik zit op particulier, dat is al goed.'	Observatie		
01:55	J. klikt door op de website van Allianz om bij pensioenen uit te komen.	'Pensioen ga ik maar in.'	Procedure		
01:55 – 03:03	J. is bezig om de pop-up voor cookies weg te krijgen.				
03:06	J. scant nu de pagina 'Pensioen bij Allianz'. Ze leest globaal een aantal zinsdelen.	'Wilt u meer weten...bla bla bla. Algemeen. En wilt u meer weten, klik dan hier, oh ja.'	Lezen		
03:18	J. beseft dat het efficiënter is om de zoekfunctie te gebruiken. Ze zoekt op hoog-laag.	'Nou ik ga wel eventjes naar hoog-laag. Oh hier, hoog-laag.'	Procedure		
03:32	J. komt op de pagina met zoekresultaten terecht en neemt op wat ze ziet. Ze merkt op dat er niks te vinden is over de hoog-laagconstructie.	'Nou voor hoog-laag zie ik niks staan. Mijn pensioen komt binnenkort vrij. Ja nou ik zie niks bij hoog-laag.'	Observatie	2	4
04:03	J. laat haar oog vallen op een pop-up over corona, waarin de doorklikmogelijkheid 'Zie hier de meest gestelde vragen' staat. Ze denkt onterecht dat dit relevant is en klikt erop.	'Zie hier de meest gestelde vragen. Nou... Oh nee.'	Lezen	1	2
04:13	J. richt haar aandacht weer op	'Nou ja, als ik dus iets zou willen weten over de hoog-	Uitleggen	2	4

	de opdracht. Ze vult opnieuw de zoekterm hoog/laag in (nu met een /), maar loopt tegen hetzelfde probleem aan.	laagconstructie, dan zou ik dus hoog-laagconstructie invullen, maar die krijg ik dan weer niet.'			
04:28	J. komt wederom op de pagina met zoekresultaten uit, maar weet niet hoe ze nu verder moet. Ik besluit haar in de goede richting te leiden, omdat het vanaf de zoekresultaten heel onlogisch is om vast te stellen welke pagina de juiste is.	'Oké nou dan doe ik dat.'	Procedure	2	4
04:36	J. komt nu uit op de juiste pagina: Direct Ingaand Zeker Pensioen.	'Oké, Direct Ingaand Zeker Pensioen.'	Lezen		
04:46	J. scant de webpagina en laat haar oog vallen op de doorklikmogelijkheid 'Bereken uw pensioen'.	'Bereken uw pensioen, maar ik heb daar helemaal geen pensioen.'			
04:55	J. gaat verder met het scannen van de webpagina en focust haar aandacht nu op het kopje 'Pas uw verzekering aan op uw wensen'. Ze klikt op 'Een gelijkblijvende uitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere (hoog-laag)'. Extra informatie verschijnt.	'Oh kijk'	Filler/stilte		

05:05	J. lees de tekst die tevoorschijn komt. Ze formuleert al lezend een antwoord op vraag 1.	'Nou je kunt dus kiezen voor een gelijkblijvende pensioenuitkering, of hoog-laag, dan krijg je de eerste jaren een hogere uitkering...oké. U bepaalt zelf de hogere periode, minimaal één jaar en maximaal twintig jaar. Oh oké en het verschil moet 75% max. zijn, kleiner dan 25, maar niet groter. Nou dat is vraag 1.'	Lezen/taak-gerelateerd		
06:00	J. leest de tweede vraag in de situatieschets.	'Waarom zou het voor mij handig zijn om er wel of juist niet gebruik van te maken?'	Lezen/taak-gerelateerd		
06:55	J. legt me uit dat haar persoonlijke situatie niet volledig aansluit op de opdracht, omdat ze een tijd in Luxemburg heeft gewoond en gewerkt. Ik herinner haar eraan om zich de situatieschets in te beelden en haar eigen situatie los te zien van de opdracht.	'Ik ga vanaf mijn zestigste een beetje met pensioen in Luxemburg. Ik heb hier in Nederland niks opgebouwd. Ik krijg als ik met pensioen ga in Nederland een beetje AOW. Maar oh ja, de hoog-laagconstructie, ja dan zou ik dat zeker doen, want we hebben nog studerende kinderen en we hebben nog een hypotheek.'	Uitleggen		
07:15	J. gaat terug naar de situatieschets en lees de derde vraag.	'Hoe kan ik gebruikmaken van die regeling als ik dat zou willen?'	Lezen/taak-gerelateerd		
07:40	J. gaat terug naar de website en vestigt haar aandacht op de tussenkopjes die onder 'Een gelijkblijvende uitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere (hoog-laag)' staan.	'Nou dat is ook makkelijk, want dat staat hier. Partnerpensioen...contraverzekerin g. Hangt af van een aantal factoren, ja oké.'	Observatie/lezen		
07:52	J. gaat weer terug naar de situatieschets en leest nogmaals de derde vraag. Ze gaat vervolgens	'Hoe kan ik gebruikmaken...nou, oké. Kosten, helder. De rekenrente, oh ja, dat is altijd een boevendingetje. Ja dat doen banken altijd, dat is niet fijn, daarom heb ik	Lezen/uitleggen/taak-gerelateerd	1	2

	vrij willekeurige stukken tekst lezen, wat bij mij de indruk wekt dat ze de vraag niet begrijpt.	ook geen pensioenverzekering bij een verzekeringsmaatschappij.'			
08:57	Ik herinner J. om de derde vraag in haar achterhoofd te houden.	'Oh ja, nou ik zou in ieder geval dit meenemen. En nou zou ik die afspraak willen maken. En dan zou die hierbij moeten staan, vind ik ('hierbij' verwijst naar het kopje 'Veelgestelde vragen').	Observatie/ uitleggen		
09:24	J. scant de veelgestelde vragen en leest er een aantal voor. Ze zegt dat het haar ontbreekt aan een <i>button</i> om aan te geven dat ze gebruik wil maken van de hoog-laagconstructie.	'Wat is de garantie? Hoe lang duurt de uitkering? Eigenlijk had dit vraag 1 moeten zijn volgens mij. Ja ik wil gebruikmaken van de regeling, dus dan zou hier ergens een button moeten zitten: ja ik wil gebruikmaken van het hoog-laagpensioen.'	Lezen/observatie/ uitleggen		
09:52	J. scrollt naar onder en merkt op dat ze de stukken tekst wel wat lang vindt. Ze begint voor een tweede keer over het feit dat het haar aan een <i>button</i> ontbreekt voor de hoog-laagconstructie.	'Nou ik vind deze stukken tekst dus wat lang. Ik weet in ieder geval wat de voorwaarden zijn van het pensioen, dat vind ik al interessant. En dan zou ik dus graag een button willen zien van ja ik wil gebruikmaken van de hoog-laagconstructie. Eigenlijk als ik heb gelezen van wat is een hoog-laagconstructie, dus dit, kun je hier ook al een button doen, vertel mij meer, of laat me terugbellen, of wat zijn de voorwaarden.'	Observatie/uitleg gen	1	1
10:44	J. merkt op dat ze het wel fijn vindt dat alle informatie op één pagina staat en dus niet verspreid over meerdere webpagina's van de website van Allianz.	'Dat is dan wel fijn van deze pagina, hier staat alles over pensioen en het is niet zo dat je kriskras over de website gaat van Allianz.'	Observatie		
11:02	J. herhaalt voor zichzelf de derde vraag. Ze is op zoek naar de plek	'Ja, hoe kan ik gebruikmaken van de regeling? Ja hier, waar was het nou? Ik zit nou wel te scrollen.	Lezen/taak- gerelateerd/proce- dure		

	waar het antwoord te vinden is.	Waar zat hij nou, iets hoger geloof ik.'			
11:44	J. komt terecht bij het tussenkopje 'Hoe kunt u het Direct Ingaand Zeker Pensioen afsluiten?', maar raakt in de war, omdat dit niet concreet over de hoog-laagconstructie gaat. Ik leg haar uit dat de hoog-laagconstructie een keuzemogelijkheid is binnen het Direct Ingaand Zeker Pensioen.	'Hoe kunt u het Direct Ingaand Zeker Pensioen afsluiten? Maar Ingaand Zeker pensioen dat is een andere term dan mijn hoog-laag.'	Lezen/observatie	2	2
11:57	J. legt me uit dat ze het alsnog een beetje onlogisch vindt, het kan simpeler naar haar mening.	'Ja oké, als je in het hoofd van een non-weter, een niet-bekende met de interne terminologie, dan moet je het heel simpel houden hè. Zeker voor oudere mensen.'	Uitleggen	2	2
12:22	J. scant globaal de tekst onder het kopje 'Hoe kunt u het Direct Ingaand Zeker Pensioen afsluiten?'. Ze geeft een suggestie om een icoon van een telefoon toe te voegen, voor verder contact.	'Ik zou hier ook gewoon een telefoontje doen, van bel mij.'	Observatie/uitleggen		
12:32	Om bij de opdracht te blijven, vraag ik J. of ze liever een adviseur inschakelt of eerder op eigen kracht een keuze zou maken.	'Nee wij doen echt alles op eigen houtje. Dat komt natuurlijk omdat we een bijzondere...We zijn niet doorsnee met pensioenen.'	Uitleggen/taakgerelateerd		

11.7 Retrospectief interview J.

Vraag	Antwoord
'Wat vind je van de website over het algemeen?'	'Ja...klassiek.'
'En als je kijkt naar het proces? Als je kijkt waar je moet beginnen en waar je uiteindelijk eindigt?'	'Ja dat was heel simpel. Het is natuurlijk heel overzichtelijk, je hebt verzekeringen, pensioenen en hypotheke. En bij pensioenen staat waarschijnlijk alles wat je te bieden hebt aan services.'
'Maar dat was wel een punt waar we een beetje op vastliepen. Je typte hoog-laag in, maar je kwam niet direct op de goede pagina uit. Wat vond je daarvan?'	'Ja dat is natuurlijk niet zo handig. Als je mensen wil triggeren om jouw kennis over hoog-laag te verkopen of ze op die manier op jouw website te krijgen, ja dan zou ik in ieder geval die zoekterm erbij stoppen. Of gewoon al preprogrammeren. Van ja ik wil gebruikmaken van de hoog-laag en dan als tweede vraag: wat is hoog-laag eigenlijk? Want als mensen pensioen willen zoeken en iets met hoog-laag, dan word je daardoor getriggerd. En dan wil je dus niet weten waaruit een pensioen bestaat. Of dat je al dan niet al een pensioen hebt bij Allianz, boeien... Bijna met pensioen, wat nu? Ja eigenlijk moet je daar dus mee beginnen. Ik zou hem dus een beetje <i>reversen</i> in zijn teksten. Gaat u binnenkort met pensioen?, en dan de mogelijkheden. En dan misschien ook gelijk duiden van ja ik wil een gelijkblijvend pensioen. Of ja ik wil de eerste jaren een iets hoger pensioen dan in mijn latere jaren. Dan kun je daar een keuze op maken en dan kun je daar overal weer een programmaatje achter stoppen van waarmee je weer kunt overstappen naar een andere optie, van oh nee toch maar niet, of van ja ik wil meer informatie.'
'Wat vond je van de opdracht?'	'Nee ik vond hem niet moeilijk. Nee is niet moeilijk. Als je de informatie eenmaal hebt gevonden, is het niet zo moeilijk. Je komt er altijd wel uit.'
'Vond je het makkelijk om de informatie te vinden?'	'Nou eigenlijk viel het wel mee, maar ja wel dat hoog-laaggedoe. Ik zou dus in mijn zoekfunctie ook 'hoog' of 'hoog streepje laag', ik weet niet hoe mensen het intikken, maar dat je dan daar ook op komt. Dat zou ik dan doen, ik zou hem in de zoekfunctie zetten.'
'Wat vind je van de manier waarop de tekst is geschreven en de manier waarop de informatie wordt aangeboden?'	'Ja lekker groot lettertype, dat is handig. Maar hier zoals op deze pagina, vind ik de leegtes wel heel groot. Je kunt het ook wat indikken. Want ik loop nu te scrollen, maar alle relevantie informatie kan ook bij elkaar, op één pagina in principe, dat je niet hoeft te scrollen. Ik begrijp

	eigenlijk niet zo goed waarom ik hier zo moet scrollen.'
'Nu je al deze informatie zo gelezen hebt? Heb je dan het idee dat je een weloverwogen keuze zou kunnen maken wat betreft de hoog-laagconstructie?'	'Ja ik denk wel als je weet wat het inhoudt. En ik vind ook die periode van één tot twintig jaar is vrij ruim, dus dat is fijn. En ik zou die keuze wel kunnen maken met deze informatie die ik nu heb gevonden.'
'Wat vond je van het hardop werken en het hardop spreken tijdens het uitvoeren van de opdracht?'	'Ja dat is niet erg. Dat is prima, denk ik. Maar het is alweer anders want ik zit ook andere dingen tegen jou te vertellen die niks met de website te maken hebben.'
'Heb je verder nog tips over de vindbaarheid van de informatie of hoe de website verder geoptimaliseerd zou kunnen worden?'	'Nou de enige tip die ik zelf ook altijd gebruik als ik moet nadenken over nieuwe websites bij klanten is dat ik altijd ga kijken hoe dat er bij concurrenten uitziet. Dan krijg je hele fijne tips. De andere pensioenverzekeraars die denken hier natuurlijk ook over na en dan doe je weer altijd tips op. En misschien alleen een Nederlandse site, maar echt je concurrent elders. Dus ook in Amerika, daar zijn ze soms wat verder.'
'Op een gegeven moment merkte ik ook tijdens het beantwoorden van de derde vraag dat je de website een beetje aan het afscrollen was en gewoon algemene informatie aan het lezen was. Zou je kunnen uitleggen waarom je dat deed?'	'Volgens mij was ik én aan het praten én was ik niet zo geconcentreerd bezig met het zoeken naar een antwoord op de vraag. En nu ik dan toch op die website aan het kijken ben, ben ik dan toch wel benieuwd wat Allianz te bieden heeft. En toen zat ik later eigenlijk te denken van oh ja wat zoek ik eigenlijk.'
'Ik heb ook een aantal vragen over het proces, maar ik merkte dat het proces vooral spaak liep op het moment dat we niet op de goede pagina uitkwamen nadat we de zoekfunctie gebruikt hadden. Was dat het grootste punt waar je op vastliep?'	'Ja.'
'En toen je eenmaal op de juiste pagina was, kon je toen de informatie voor het beantwoorden van de vragen redelijk snel vinden?'	'Ja, dat klopt wel ja.'

11.8 HOW E.

Tijd	Acties	Verbalisaties	Categorie	Type ernst	Cognitie
00:00 – 04:50	Introductie/uitleg				
04:54	E. navigeert naar de website en klikt door naar pensioenverzekeringen.	'Ik zit nu op particulier... en dan pensioenverzekeringen. Dat lijkt me logisch, hè?'	Observatie/ procedure/ overig		
05:02	E. scant de webpagina globaal en scrolt heen en weer.	'Ik ben op zoek naar hoog-laag toch?'	Overig		
05:16	E. blijft zoeken naar iets van een aanknooppunt naar de hoog-laagconstructie.	'Ik ben nu even aan het kijken waar dan dat hoog-laag te vinden is.'	Procedure		
05:25	E. focust zich nu op de drie pijlers: 1) Algemene Ouderdomswet (AOW), 2) werkgeverspensioen en 3) Vrijwillige, individuele pensioenvoorzieningen.	'Vrijwillige individuele pensioenverzoeningen...ja daar zou ik dan misschien kijken. Ik ga nu in pijler drie kijken.'	Lezen/ procedure	1	2
05:39	E. leest wat er onder pijler drie valt, maar laat dit al snel los en leest hierna het kopje 'Al een pensioen bij Allianz?'	'Allianz Direct Ingaand Pensioen voor een berekening...'	Lezen		
06:19	E. stelt zichzelf de vraag of ze al een pensioen bij Allianz heeft, maar komt tot de conclusie dat dit niet zo is.	'Heeft u al een pensioen bij Allianz... Nee dat heb ik niet, ik spaar niet voor een pensioen. Ik spaar zelf, op een andere manier.'	Lezen/ uitleggen		
06:45	E. leest de tekst onder het kopje 'Bijna met pensioen, wat nu?' en klikt op de knop 'Mogelijkheden bij Allianz'.	'Nou oké, dan ga ik de mogelijkheden bij Allianz bekijken.'	Lezen/ procedure		
07:01	E. komt terecht op de pagina Mijn pensioen komt vrij en leest globaal wat er te vinden is op de pagina. Ze probeert informatie te vinden over de hoog-laagconstructie.	'Oké vast of variabel... stappenplan... ja ik ben even op zoek naar dat hoog en laag, want ik moet bij hoog en laag zien te komen.'	Lezen/ procedure/ uitleggen		
07:31	E. laat haar oog vallen op de doorklikmogelijkheid Direct Ingaand Zeker	'Direct Ingaand Zeker Pensioen...even kijken hoor. Ik ben even aan het	Lezen/ procedure/ uitleggen	1	2

	Pensioen, maar stopt net met lezen voordat ze bij informatie over de hoog-laagconstructie uitkomt.	zoeken en kijken of ik dat meteen optisch ergens zie.'			
07:57	Ik wijs E. op het stuk tekst waar ze zojuist naar keek, omdat hier informatie over de hoog-laagconstructie te vinden is. E. leest de alinea.	'Oh hier, oh ja. Of voor een uitkering die de eerste jaren hoger is en daarna juist lager. Oh dit is de hoog-laagconstructie. Oké dus hier staat het in.'	Lezen/ uitleggen/ taak- gerelateerd		
08:11	E. laat haar blik na het lezen van de alinea die over de hoog-laagconstructie gaat, vallen op de doorklikmogelijkheid 'Berekenen en direct aanvragen'. Ze klikt hier op en komt terecht op de pagina voor een pensioenberekening.	'Berekenen en daarna aanvragen. Nou ja, zal ik dan hier naartoe gaan?'	Lezen/overig		
08:33	E. vervolgt haar opdracht door haar gegevens in te vullen om een pensioenberekening te kunnen maken.	'Vrouw...23 mei 1963...gewenste datum: 2025 en ik wil eigenlijk 1 januari.'	Lezen	1	2
10:05	E. heeft alle gegevens ingevuld voor het aanvragen van een pensioenberekening en klikt op 'Bereken pensioenuitkering'. Er volgt een foutmelding, omdat er geen beschikbaar pensioenkapitaal is ingevuld.	'Oké bereken pensioenuitkering...ja oké beschikbaar pensioenkapitaal, ja ik moet hier blijkbaar toch iets invullen.'	Lezen/ observatie	1	2
10:27	Ik onderbreek E. omdat ik merk dat ze te erg afdwaalt en op het verkeerde spoort zit. Omdat ik denk dat het voor de opdracht het handigst is om haar op de zoekfunctie te wijzen, is dit de richting waarin ik haar probeer te duwen.				
11:18	E. typt uiteindelijk 'hoog-laag' in als zoekterm en komt vervolgens terecht	'Oh ja, Direct Ingaand Zeker Pensioen.'	Lezen		

	op de pagina met relevante hits. Ik wijs haar op de pagina Direct Ingaand Zeker Pensioen, omdat dit pas de vierde optie was. Dit deed ik om te voorkomen dat ze opnieuw op een dwaalspoor zou eindigen.				
12:12	E. bekijkt de pagina en vraagt aan mij wat ik wil wat ze vervolgens gaat doen.	'Wat wil je nu dat ik ga doen? Dat ik hier doorheen scroll?'	Overig		
12:24	Ik wijs E. op het bestand met de situatieschets en de vragen om haar aan de opdracht te herinneren. E. lees de drie vragen nog eens door.	'Oh ja, wat houdt de hoog-laagconstructie in...hoe kan het voor mijn situatie zinvol zijn en hoe kan ik er gebruik van maken?'	Lezen/taakgerelateerd		
12:51	E. begint nu met de vragen in haar achterhoofd de webpagina te lezen. Ze leest alle tekst onder het kopje 'Waarom het Direct Ingaand Zeker Pensioen?'	'U kiest...voor u' (alle tekst onder het kopje 'Waarom het Direct Ingaand Zeker Pensioen?')	Lezen		
14:04	E. leest vervolgens de tekst onder het kopje 'Pas uw pensioenuitkering aan op uw wensen'. Ze klikt op de optie 'Een gelijkblijvende pensioenuitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere (hoog-laag).' Door op deze optie te klikken, komt extra informatie tevoorschijn.	'Een gelijkblijvende pensioenuitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere...oké nou. Laten we ervan uitgaan dat ik dat...'	Lezen/stilte		
14:14	E. leest alle informatie die tevoorschijn komt, maar formuleert geen concreet antwoord op de vraag.	'U kunt ervoor kiezen...maar niet groter.' (alle informatie die te lezen is onder het kopje 'Een gelijkblijvende pensioenuitkering of eerst een hogere uitkering, dan een lagere (hoog-laag).')	Lezen		
15:10	Ik herinner E. aan de opdracht, omdat ik merk dat ze deze een beetje vergeet. Ze heeft het antwoord al gelezen,	'Oh ja. Nou het is dus dat je in het begin kunt kiezen voor bijvoorbeeld de eerste tien jaar wat hoger en dat hij daarna lager	Taakgerelateerd/uitleggen		

	maar nog niet concreet als antwoord opgeschreven/opgezegd.	wordt gezet. Dat zou ik wel doen dan, want ik ben nog wel relatief jong.'			
15:55	E. leest de tweede vraag en heeft hier door alle informatie die ze hiervoor heeft gelezen meteen een antwoord klaar.	'Nou ik zou zeker bijvoorbeeld die eerste tien jaar nog allerlei dingen willen ondernemen. En als je dan echt wat ouder wordt en bijvoorbeeld minder reist... Ik denk dat je de eerste tien tot vijftien jaar nog meer doet en meer beweegt en gewoon meer dingen onderneemt.'	Taak-gerelateerd/ uitleggen		
16:50	E. lees de derde en laatste vraag en begint weer met het scannen van de webpagina. Ze komt uit bij het tussenkopje 'Hoe bepalen wij de hoogte van uw uitkering?'	'Hoe bepalen wij de hoogte van uw uitkering? Ja want dat is inderdaad... wat is dan het bedrag, want dat is waar het om gaat, maar dan gaat het dus weer om een berekening.'	Lezen/taak-gerelateerd	1	2
17:27	Ik leg aan E. uit dat het niet zozeer om die berekening gaat, maar dat E. moet kijken hoe ze het verder zou aanpakken, mocht ze een keuze voor de hoog-laagconstructie willen maken.	'Oh zo... Nou dan zou ik misschien kijken naar die uitkering per maand.'	Uitleggen/ procedure		
18:06	E. klikt op de optie 'Uitkering per maand of anders' en leest de informatie die tevoorschijn komt.	'U bepaalt zelf hoe vaak wij uw uitkering aan u betalen. U kunt kiezen per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar. Net wat u handig vindt. Oké prima.'	Lezen		
18:38	E. kijkt verder naar onder en komt uit bij het kopje 'Een levenslange of tijdelijke uitkering'.	'Ik ga eventjes hier levenslang of tijdelijke uitkering...'	Lezen\ Procedure	1	2
18:54	Ik onderbreek E. weer, omdat ik merk dat ze wederom op een dwaalspoor terechtkomt en het beantwoorden van de derde vraag uit het oog verliest.	'Oh ja...'	Filler	1	2

19:38	E. begint de webpagina weer te scannen om een antwoord op de derde vraag te vinden.	'Maar weer zou ik dan zeggen... Ik zou dan alles rustig door moeten lezen. Past het Direct Ingaand Zeker Pensioen bij u of niet? Ja dat hangt dan dus weer af van het bedrag dat je inlegt.'	Uitleggen/ lezen		
20:11	Ik wijs E. op het feit dat ze te moeilijk aan het denken is. Ik leg de vraag nog eens uit, waarbij ik benadruk dat het gaat om de vraag hoe ze nu verder contact op zou nemen met Allianz om haar keuze door te geven.	'Ooh zo, ja ja.'	Filler		
20:29	E. kijkt weer op de webpagina en komt nu uit bij het kopje 'Hoe kunt u het Direct Ingaand Zeker Pensioen afsluiten?'. Ze leest de informatie.	'Oh nou ja kijk, dat staat hier toch? Hoe kunt u het Direct Ingaand Zeker Pensioen afsluiten?'	Observatie/ taak- gerelateerd		
21:08	E. laat haar oog vallen op het kopje 'Advies en aanvragen via een onafhankelijk adviseur'. Ze klikt op deze optie, waarna meer informatie verschijnt. Ze begint deze informatie te lezen.	'Oh en dan kan ik hier die adviseur aanklikken. Oké dus hij kan dat voor me regelen. Ja ik zou dat wel even met een adviseur doen. Ik ga niet een beetje in m'n eentje dingetjes aanklikken en dan de rest van m'n leven ondertekenen.	Procedure/ uitleggen		
21:44	E. onderbouwt haar keuze voor het contact opnemen met een adviseur.	'Nee ik heb daar eigenlijk geen vertrouwen in, om dat zomaar via internet te doen. Daar zou ik wel eerst even wat gesprekken aan vooraf laten gaan.'	Uitleggen		
21:52	E. ziet de optie om een onafhankelijk adviseur aan te vragen en klikt op 'Vind dan eenvoudig een onafhankelijke adviseur bij u in de buurt.'	'Vind dan eenvoudig een onafhankelijke adviseur bij u in de buurt. Ja dat zou ik dan doen. Misschien dan wel daarna zelf afsluiten op de website, dat zou kunnen, maar ik denk toch eerder dat ik dat via een adviseur zou doen.'	Observatie/ lezen/ uitleggen		

11.9 Retrospectief interview E.

Vraag	Antwoord
'Wat vond je van de website in het algemeen?'	'Ja wel netjes en wel duidelijk hoor, niks op aan te merken.'
'Vond je de opdracht moeilijk of makkelijk?'	'Nee ik vond hem niet moeilijk, nou had ik jou er natuurlijk bij om me af en toe te sturen, maar ik vind het niet heel onoverzichtelijk. Het is niet heel moeilijk. Het enige is misschien wel, jij wijst mij op dat hoog-laag uiteindelijk. Dus als ik echt iemand was geweest die niet had geweten van dat hoog-laag, had ik dat niet als zoekterm ingevoerd. Ik zou daar dan iets meer op wijzen, zodra je op zoek gaat naar zo'n pensioenverzekering.'
'Dus zou je zeggen dat je pas te laat bij de mogelijkheid voor een hoog-laagconstructie komt?'	'Nou ja te laat. Kijk normaal gesproken als je echt op zoek gaat naar een pensioenverzekering, dan ga je serieus alles lezen en dan was ik er vanzelf op gekomen, want het stond wel helder beschreven. Maar ik vind wel, als Allianz zeg maar de aandacht meer wil trekken naar dat hoog-laag, dat ze dan iets van een bannertje of zo... Misschien zouden ze een banner op de website kunnen doen van 'Hebt u gehoord van hoog-laag?'. En dan heel kort zeggen wat dat is, zodat je denkt van hey dat lijkt me wat.'
'Vond je het makkelijk om de benodigde informatie te vinden?'	'Ja.'
'Was je van tevoren bekend met keuzemogelijkheden binnen een pensioen en dan met name de hoog-laagconstructie?'	'Nee, ik ben helemaal niet thuis in pensioenen. Ik vind het wel een heel serieus onderwerp. In die zin dat op het moment dat je besluit om te stoppen met werken, dit wel zo'n belangrijk onderwerp is, dat je dat niet zomaar alleen zelf online afsluit. Ik vind het te belangrijk en te definitief. Stel dat ik er na zeven jaar achter kom dat het helemaal niet werkt, ja dan kan ik niet meer terug.'
'Op een gegeven moment kwam je bij die pensioenberekening uit, dat je persoonlijke gegevens moest gaan invullen. Waarom dacht je dat dat op dat moment het beste was?'	'Dat weet ik eigenlijk niet zo goed... Misschien omdat ik dacht dat dat van me verwacht werd. Voor jouw opdracht zeg maar, maar dat had ik misschien anders helemaal niet gedaan.'
'Ontbrak het je nog ergens aan tijdens het maken van de opdracht? Of waren er dingen niet duidelijk?'	'Nou als ik serieus op zoek zou zijn naar een pensioenverzekering, dan zou ik iets van een chatbox erin zetten. Want ik vind het een te belangrijk onderwerp om geen overleg over te hebben. Als ik dan op een pensioensite zou komen en op zoek zou gaan naar een geschikte regeling, zou ik eigenlijk verwachten dat er een pop-upje is van 'Goedemiddag kan ik u van dienst zijn?'

'Wat vind je van de manier waarop de tekst was geschreven en de manier waarop de informatie werd aangeboden?'	'Ja dat vind ik heel helder en laagdrempelig. Dat vind ik goed.'
'Mocht je dus op basis van die informatie een keuze moeten maken, heb je dan het idee dat je voldoende informatie hebt?'	'Nou ja het is natuurlijk ook een beetje de verantwoordelijkheid van de consument om het te benchmarken en te vergelijken met andere opties en aanbieders en dan de beste beslissing te nemen. Maar dat is dan misschien ook wel een beetje de reden dat ik zo iets niet zo snel in m'n eentje online zou regelen, omdat ik zou willen weten dat ik niks vergeet. Het is niet echt mijn kennisdomein zeg maar. Daar zou mijn aarzeling zitten, van goh ben ik echt niks vergeten?'
'Wat vond je verder van het hardop werken?'	'Ja heel fijn, prima.'
'Stoorde je je eraan? Of voelde het onnatuurlijk?'	'Nee helemaal niet eigenlijk. Ik vond het heel prettig eigenlijk. Ik zou wel het liefst stil willen lezen, want dan neem ik het beter op.'

11.10 Website met argumentenkaart

1. Eenmaal aangekomen op de webpagina Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen kan de participant klikken op 'Klik hier voor de voor- en nadelen van de hoog-laagconstructie'.



Zakelijk | Particulier

[Verzekeringen](#)

[Pensioen](#)

[Hypotheken](#)

[Service & contact](#)

[Zoeken](#)

[Particulier](#) > [Verzekeringen](#) > [Direct Ingaand Zeker Pensioen](#)

Direct Ingaand Zeker Pensioen

Gegarandeerde vaste uitkering

[BEREKEN UW UITKERING](#)

Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen

Gaat u binnenkort met pensioen? En heeft u een pensioenverzekering waarbij een bedrag (koopsom) beschikbaar komt? Dan moet u binnenkort kiezen waar u uw pensioenuitkering aankoopt. Dit kan bij Allianz, maar mag ook bij een andere verzekeraar. Ook kiest u of u een vast pensioen of een variabel pensioen (doorbeleggen) wilt. U kiest zelf het pensioen dat past bij uw wensen en situatie. Met het Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen kiest u voor een vast pensioen.

[BEREKEN UW UITKERING](#)

Waarom het Direct Ingaand Zeker Pensioen?

U kiest voor het Direct Ingaand Zeker Pensioen als u precies wilt weten hoeveel pensioen u krijgt. Met dit vaste pensioen krijgt u die zekerheid en heeft u niets met beleggen te maken. Zekerheid nu én in de toekomst. De hoogte van uw uitkering staat namelijk vooraf vast.

U kiest voor een uitkering die altijd even hoog blijft of voor een uitkering die de eerste jaren hoger is, en daarna juist lager. Dit laatste noemen we een hoog-laag constructie. Ook kunt u een uitkering voor uw partner regelen als u overlijdt.

[Klik hier voor de voor- en nadelen van de hoog-laagconstructie.](#)



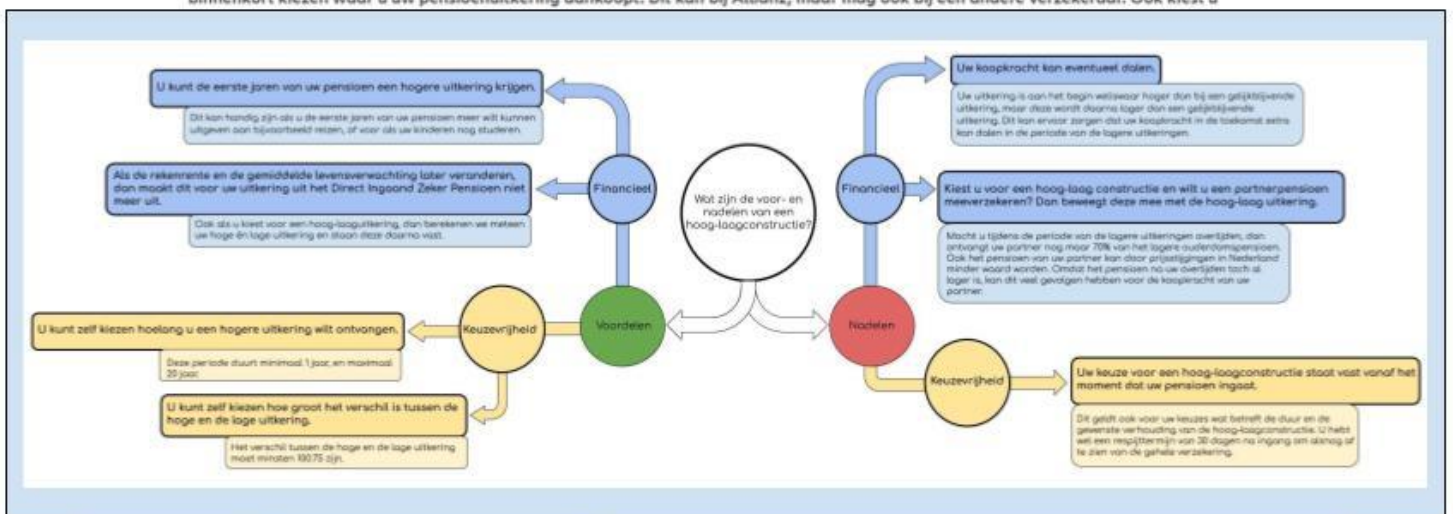
Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen weet u van te voren wat u krijgt. Dit betekent wel dat als de prijzen van levensonderhoud stijgen u minder kunt doen met uw pensioen, want uw uitkering stijgt niet. Als u dit niet erg vindt, dan is het Direct Ingaand Zeker Pensioen interessant voor u.

2. Nadat de participant op 'Klik hier voor de voor- en nadelen van de hoog-laagconstructie' heeft geklikt, verschijnt de argumentenkaart.



Allianz Direct Ingaand Zeker Pensioen

Gaat u binnenkort met pensioen? En heeft u een pensioenverzekering waarbij een bedrag (koopsom) beschikbaar komt? Dan moet u binnenkort kiezen waar u uw pensioenuitkering aankoopt. Dit kan bij Allianz, maar mag ook bij een andere verzekeraar. Ook kiest u



U kiest voor een uitkering die de eerste jaren blijft of voor een uitkering die de eerste jaren hoger is, en daarna juist lager. Dit laatste noemen we een hoog-laag constructie. Ook kunt u een uitkering voor uw partner regelen als u overlijdt. [Klik hier voor de voor- en nadelen van de hoog-laagconstructie.](#)

Met het Direct Ingaand Zeker Pensioen weet u van te voren wat u krijgt. Dit betekent wel dat als de prijzen van levensonderhoud stijgen u minder kunt doen met uw pensioen, want uw uitkering stijgt niet. Als u dit niet erg vindt, dan is het Direct Ingaand Zeker Pensioen interessant voor u.

11.11 Opdracht/vragenlijst experiment

1. Opdracht

P. 1

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

Wij willen weten hoe u over deze website denkt, zodat wij de deze kunnen verbeteren en mensen zo goed mogelijk kunnen ondersteunen bij het maken van hun pensioenkeuze. In wat volgt, wordt duidelijk wat er van u verwacht wordt. Mochten er onduidelijkheden zijn, dan kunt u dit aan het einde laten weten. Ik wil u vragen om zich in te leven in de volgende situatie:

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

1. **Wat** houdt de hoog-laagconstructie in?
2. Kan ik **mijn keuze** voor de hoog-laagconstructie **later nog veranderen**?
3. **Hoelang** kan de uitkering van een hoog-laagconstructie **maximaal duren**?

Straks verwijst ik u door naar de homepagina van verzekeraarsaanbieder Allianz. U probeert antwoord te krijgen op bovenstaande vragen. Let op: U mag alléén de website van deze pensioenaanbieder gebruiken.

Tijdens de opdracht mag ik geen vragen beantwoorden. Mijn taak is observeren en aantekeningen maken.

Er is geen tijdslimiet verbonden aan deze taak. U bent klaar wanneer u het antwoord op de vraag denkt te weten. U kunt uw antwoorden op de volgende pagina invullen. U dient eerst uw antwoord op drie bovenstaande vragen op de volgende pagina in te vullen, vervolgens wil ik u vragen een afsluitende vragenlijst in te vullen. Is alles duidelijk?

Als laatste wil ik u toestemming vragen om een opname te maken van de opdracht, zodat ik de data gemakkelijker kan analyseren. Daarnaast vraag ik uw toestemming om uw gegevens anoniem te verwerken in mijn onderzoek. Gaat u daarmee akkoord?

Klik hier om naar de homepagina van Allianz te gaan:
<https://www.allianz.nl/particulier.html>

2. Vragenlijst (antwoordvakken)

P. 2.

Antwoord vraag 1:

Antwoord vraag 2:

Antwoord vraag 3:

3. Vragenlijst (stellingen)

Vragenlijst

Ik weet welke opties ik tot mijn beschikking heb.

Mee oneens Mee eens

Ik weet wat de voordelen zijn van elke optie.

Mee oneens Mee eens

Ik weet wat de nadelen en risico's zijn van elke optie.

Mee oneens Mee eens

Het is voor mij duidelijk welke voordelen het belangrijkste voor mij zijn.

Mee oneens Mee eens

Het is voor mij duidelijk welke nadelen en risico's het belangrijkste voor mij zijn.

Mee oneens Mee eens

Het is voor mij duidelijk of de voordelen dan wel de nadelen en risico's belangrijker voor mij zijn.

Mee oneens Mee eens

Ik krijg genoeg steun van anderen om een keuze te maken.

Mee oneens Mee eens

Ik maak een keuze zonder druk van anderen.

Mee oneens Mee eens

Ik heb genoeg advies om een keuze te maken.

Mee oneens Mee eens

Het is mij duidelijk wat de beste keuze voor mij is.

Mee oneens Mee eens

Ik ben zeker van de keuze die ik maak.

Mee oneens Mee eens

Het is makkelijk voor mij om een keuze te maken.

Mee oneens Mee eens

Ik heb het gevoel dat ik een geïnformeerde keuze heb gemaakt.

Mee oneens Mee eens

Mijn keuze laat zien wat ik belangrijk vind.

Mee oneens Mee eens

Ik verwacht bij mijn keuze te blijven.

Mee oneens Mee eens

Ik ben tevreden met mijn keuze.

Mee oneens Mee eens