

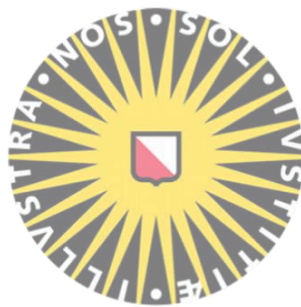
# Woorden of cijfers in pensioeninformatie?

Een experimenteel onderzoek naar de  
invloed van verbale quantifiers op het  
keuzeconflict van pensioendeelnemers

Fabiënne van Asselt

# Woorden of cijfers in pensioeninformatie?

Een experimenteel onderzoek naar de invloed van verbale quantifiers  
op het keuzeconflict van pensioendeelnemers.



Universiteit Utrecht

Student: Fabienne van Asselt  
Studentnummer: 6212190  
  
Begeleider: Jelle Strikwerda  
Cursus: Onderzoeksseminar 2020-2021  
Cursuscode: TLMV13009  
Programma: Master Communicatie en Organisatie  
  
Datum: 23 juni 2021

# Woorden of cijfers in pensioeninformatie?

Een experimenteel onderzoek naar de invloed van verbale quantifiers op het keuzeconflict van pensioendeelnemers.

Fabiënne van Asselt

(aantal woorden: 7853)

## Abstract

***Words or numbers in pension information?: An experimental study on the influence of verbal quantifiers on the decisional conflict of pension participants.***

When pension participants reach a certain age, they receive information regarding some important choices they can make in regards to their future pension. In order to be able to make the best decisions, pension information needs to be clear and understandable. Facts can be communicated by using numbers (quantifiers) or by words that express the meaning of that number (verbal quantifiers). On the one hand, research in the medical and financial domain has shown that people find words to be more natural and easier to understand. On the other hand, research suggests that numbers are more precise. So the question is, which type of information helps pension participants to make the best choice? To which extent do verbal quantifiers in pension communication influence the level of decisional conflict pension participants experience? And does numeracy influence this effect? In this experimental study, three versions of a letter about a pension choice were developed, resulting in a letter with only numerical quantifiers, a letter with verbal quantifiers, and a letter with both numerical and verbal quantifiers. After reading this letter, participants had to make a choice, and following that choice they answered questions from the Decisional Conflict Scale. Additional questions determined their numeracy level. The results showed no significant differences between the three conditions in decisional conflict of the participants. This means that adding verbal quantifiers or replacing numerical with verbal quantifiers does not make pension participants experience less or more decisional conflict when making important pension choices.

**Keywords:** pension choices, verbal quantifiers, decisional conflict, numeracy

# Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	5
2. Theoretisch kader .....	6
2.1 Nederlandse pensioenstelsel .....	6
2.2 Feiten vs. betekenis .....	7
2.3 Quantifiers .....	8
2.4 Fuzzy Trace Theory .....	8
2.5 Verbale vs. numerieke quantifiers .....	9
2.6 Keuzeconflict .....	11
2.7 Gecijferdheid .....	12
3. Methode .....	14
3.1 Materiaal .....	14
3.2 Onderzoeksontwerp .....	15
3.3 Procedure .....	15
3.4 Instrumentatie .....	16
3.4.1 Controlevariabelen .....	16
3.4.2 Voorkennis over pensioenen .....	16
3.4.3 Keuzeconflict .....	16
3.4.4 Gecijferdheid .....	17
3.5 Proefpersonen .....	18
3.6 Statistische toetsing .....	19
4. Resultaten .....	19
4.1 Randomisatie van de proefpersonen .....	19
4.2 Decisional Conflict Scale .....	19
4.2.1 Keuzeonzekerheid .....	20
4.2.2 Factoren die bijdragen aan onzekerheid .....	20
4.2.3 Waargenomen effectieve besluitvorming .....	21
4.3 Gecijferdheid .....	21
5. Conclusie en discussie .....	22
5.1 Conclusie .....	22
5.2 Discussie .....	23
Beperkingen van het huidige onderzoek .....	24
Aanbevelingen voor vervolgonderzoek .....	25
6. Literatuur .....	26

7. Bijlagen .....	29
Bijlage I: het materiaal .....	29
Bijlage II: De vragenlijst .....	35
Bijlage III: Frequenties van de opleidingsniveaus van de proefpersonen .....	39
Bijlage IV: Randomisatie van de condities .....	40

# 1. Inleiding

Keuzes maken gebeurt dagelijks: van kleine en wellicht onbelangrijke keuzes zoals wat we als ontbijt eten, tot de grote en belangrijke beslissingen zoals welke auto we kopen. Met name de belangrijke keuzes over financiële zaken – zoals beleggingen, leningen, verzekeringen en het pensioen - blijken voor mensen steeds moeilijker te worden (Antonides, 2017). Dit komt doordat er tegenwoordig een groeiend aanbod alternatieven is, en daardoor is er ook meer informatie met betrekking tot de keuzemogelijkheden beschikbaar (Nell, 2017).

Volgens het Nibud (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting, 2013) wordt het steeds belangrijker dat consumenten zelf goed nadenken over hun (financiële) toekomst. Door onder andere een krimp van de sociale zekerheid die de overheid biedt, veranderingen in de financiële sector en een veranderend pensioenstelsel is het van belang dat consumenten de lange termijn bij bepaalde beslissingen meer in acht nemen. Een belangrijk onderdeel van iemands financiële toekomst is het pensioen. Wanneer mensen plannen moeten maken voor hun pensioen, worden ze geconfronteerd met een aantal keuzes. Volgens Hoffman & Plotkina (2020) worden deze keuzes steeds complexer. Het probleem is echter dat niet iedere consument financieel zelfredzaam is: sommigen zijn niet gemotiveerd om na te denken over de toekomst, vinden het verzamelen van informatie over financiële zaken (waaronder pensioenen) niet aantrekkelijk, hebben moeite met het begrijpen van risico's en/of vinden het afwegen van voor- en nadelen van keuzemogelijkheden moeilijk (Strikwerda, Holleman & Hoeken, 2021). Mensen hebben over het algemeen weinig kennis over pensioenen, wat grote invloed kan hebben op hun financiële welvaart wanneer ze met pensioen gaan (Riitsalu, 2018).

Pensioencommunicatie is de manier om die tekortkomende kennis over pensioenen te verhelpen. Pensioencommunicatie heeft een namelijk een paar doelen: pensioendeelnemers moeten geïnformeerd zijn over welke keuzes zij kunnen maken voor hun pensioenuitkering, pensioendeelnemers moeten weten wat de voor- en nadelen zijn van hun pensioenregeling, en of hun pensioen voldoende zal zijn (Lentz, Nell & Pander Maat, 2018; Debets, Prast, Rossi & van Soest, 2020). Deze doelen moeten ervoor zorgen dat pensioendeelnemers in staat zijn om de juiste keuzes te maken voor hun pensioen. Belangrijke beslissingen zoals pensioenkeuzes kunnen namelijk zorgen voor keuzeconflict: een staat van onzekerheid of twijfel over een belangrijke keuze (O'Connor, 1995). Het is belangrijk dat pensioendeelnemers zich zeker voelen over hun pensioenkeuzes, omdat deze keuzes een grote invloed kunnen hebben op hun (financiële) toekomst.

Door dit onderzoek probeer ik te bepalen hoe informatie over pensioenkeuzes het beste gepresenteerd kan worden: met getallen of met woorden (verbale quantifiers). Verbale quantifiers zijn woorden die hoeveelheden representeren, zoals *sommige*, *weinig* en *veel*. Zouden pensioendeelnemers informatie over pensioenkeuzes beter begrijpen als pensioencommunicatie verbale quantifiers bevat in plaats van objectieve en statistische informatie zoals bedragen? Zouden pensioendeelnemers door verbale quantifiers in pensioencommunicatie minder keuzeconflict ervaren? Dit onderzoek draagt bij aan de verbetering van pensioencommunicatie door meer kennis te vergaren over welke vorm van informatie de pensioendeelnemer het beste helpt om keuzes te maken.

Daarnaast is onderzocht of de mate waarin mensen goed kunnen omgaan met cijfers (hun gecijferdheid) invloed heeft op het effect van verbale quantifiers. Gecijferdheid omvat allerlei soorten vaardigheden met betrekking tot cijfers, van simpele rekensommen, tot het inschatten van kansen, tot het begrijpen van statistische informatie (Reyna, Nelson, Han & Dieckmann, 2009). Uit onderzoeken in het medische domein is al gebleken dat laaggecijferden informatie over risico's en kansen vaak verkeerd interpreteren (Reyna et al., 2009). Laaggecijferden hebben daardoor een grotere kans om een verkeerde keuze te maken. Gecijferdheid wordt meegenomen in dit onderzoek, omdat gecijferdheid wellicht beïnvloedt welke soort quantifier (verbaal of numeriek) bij pensioendeelnemers de minste twijfel (keuzeconflict) oproept. Zo bleek uit het onderzoek van Baron en Armstrong (2004) dat mensen die hooggecijferd zijn informatie mét cijfers prettiger vinden dan laaggecijferden.

In het vervolg van dit onderzoeksverslag bespreek ik literatuur en theorie over het maken van keuzes, pensioencommunicatie, verbale quantifiers, keuzeconflict en gecijferdheid. Vervolgens licht ik de methode van dit onderzoek toe, bespreek ik de analyses en de resultaten, en geef ik in de conclusie op basis van die resultaten een antwoord op de onderzoeksvraag. Afsluitend worden in de discussie verklaringen voor de resultaten, beperkingen van het onderzoek en aanbevelingen voor vervolgonderzoek gegeven.

## **2. Theoretisch kader**

### **2.1 Nederlandse pensioenstelsel**

Het Nederlandse pensioenstelsel bestaat uit drie pijlers (Rijksoverheid, n.d.). Elke inwoner van Nederland bouwt automatisch pensioen op door middel van de eerste pijler: de Algemene Ouderdomswet (AOW). Het AOW wordt vervolgens aangevuld door de tweede pijler: de

pensioenopbouw via de werkgever. De derde pijler is extra pensioen en bestaat uit individuele verzekeringen zoals lijfrenten en levensverzekeringen.

Voor de tweede pijler moeten mensen die hun AOW-leeftijd naderen een aantal keuzes maken. Eén van die keuzes is de pensioendatum; wanneer laat je je pensioenuitkering ingaan? Iedereen mag vanaf zijn of haar AOW-leeftijd met pensioen, maar sommigen kiezen ervoor om eerder met pensioen te gaan of langer door te werken. Aan beide opties zijn voor- en nadelen verbonden, en deze persoonlijke keuze kan een grote invloed hebben op de financiële welvaart van pensioendeelnemers wanneer zij met pensioen gaan. Een (nadelig) gevolg van eerder met pensioen gaan is bijvoorbeeld dat de pensioenuitkering aanzienlijk lager wordt, doordat er over een kortere periode pensioen opgebouwd wordt, en over een langere periode pensioen uitgekeerd moet worden (Nationale Nederlanden, n.d.).

Pensioenkeuzes kunnen dus ingewikkeld zijn, omdat men moet nadenken over korte- en lange-termijn gevolgen, voor- en nadelen, risico's en onzekerheden (Debets, Prast, Rossi & Soest, 2020). Daar komt nog bij kijken dat mensen over het algemeen weinig interesse hebben in pensioenkeuzes, er niet veel kennis over hebben en zich niet bewust zijn van de keuzes die zij moeten maken. Daarnaast stellen sommigen dit soort financiële keuzes uit, mede doordat de resultaten van hun keuzes pas in de toekomst invloed hebben op hun leven (Riitsalu, 2018).

## **2.2 Feiten vs. betekenis**

In het medische domein is er veel onderzoek gedaan naar besluitvorming over bijvoorbeeld medische behandelingen. Patiënten kregen de afgelopen decennia steeds meer ruimte om zelf te beslissen welke behandelingen zij wilden, wat ook wel *informed choice* wordt genoemd (O'Connor, 1995). Bij een *informed choice* heeft de patiënt alle relevante feitelijke informatie over de verschillende alternatieven voor medische behandelingen tot zijn of haar beschikking en maakt de patiënt een keuze gebaseerd op die informatie en zijn of haar individuele waarden (Marteau, Dormandy & Michie, 2001). Patiënten moeten dus geïnformeerd worden over alle risico's en gevolgen van behandelingen voordat zij een keuze maken. Pensioencommunicatie heeft een vergelijkbaar doel: daarbij geldt ook dat pensioendeelnemers voldoende geïnformeerd zouden moeten worden over eventuele alternatieven (denk aan een hoog-laag pensioen of eerder/laten met pensioen gaan) van hun 'standaard' pensioen, en dat ze op basis van die informatie hun keuze(s) maken.

Mensen verwerken informatie echter niet alleen door de feiten die voor hen liggen, maar ook door de betekenis die de informatie voor hen heeft. Volgens Strikwerda, Holleman

& Hoeken (2021) lukt het pensioendeelnemers vaak niet om de feitelijke informatie die ze ontvangen om te zetten in wat het nou echt voor henzelf betekent. Het is daarom van belang dat er onderzoek wordt gedaan naar hoe pensioencommunicatie het beste het keuzeproses van pensioendeelnemers kan ondersteunen.

### 2.3 Quantifiers

Bij keuzes moeten mensen vaak een evaluatie maken van de opties die ze hebben en deze opties met elkaar vergelijken. Hoeveelheden spelen hierbij regelmatig een belangrijke rol Bij welke optie bespaar of verdien je het meeste geld, of bij welke medische behandeling is de kans op succes het grootst? Hoeveelheden kunnen worden uitgedrukt in de vorm van getallen (numerieke quantifiers) of in de vorm van woorden (verbale quantifiers) (Liu, Juanchich, Sirota & Orbell, 2020). Voorbeelden van verbale quantifiers zijn *sommige, een paar, veel, hoge, weinig* en *meeste*. Ijs kan dus bijvoorbeeld maar 10 procent vet bevatten óf een laag vetgehalte hebben.

Er zijn veel wetenschappelijk onderbouwde theorieën over hoe mensen informatie verwerken, onthouden en gebruiken om keuzes te maken. Uit onderzoek is gebleken dat mensen woorden en getallen anders verwerken. De verschillende verwerking van verbale en numerieke quantifiers kan verklaard worden aan de hand van de *dual-process theory* (Liu et al., 2020). Volgens deze theorie verwerken mensen teksten op twee manieren: intuïtief en analytisch. Intuïtieve verwerking gaat automatisch, onbewust en daardoor ook snel, en het geeft mensen het gevoel dat hun beslissing juist is. Bij intuïtieve verwerking maken mensen dus keuzes in een kortere tijd en met minder moeite, maar wel met meer vooroordelen, waardoor keuzes wellicht minder accuraat zijn (Liu et al., 2020). Desondanks wordt de intuïtieve verwerking wel als efficiënter gezien dan de analytische verwerking (Melnikoff & Bargh, 2018). Analytische verwerking is eigenlijk het tegenovergestelde van intuïtieve verwerking: het kost meer inspanning, we zijn er bewust van en het kost meer tijd. Volgens de dual-process theorie zouden mensen verbale quantifiers intuïtief verwerken, en numerieke quantifiers analytisch verwerken (Liu et al., 2020).

### 2.4 Fuzzy Trace Theory

Een theorie die onder de dual-process theorieën valt is *Fuzzy Trace Theory*. Volgens deze theorie verwerken mensen informatie op twee *representation levels*: *verbatim representation* (letterlijk) en *gist representation* (de kern of essentie) (Reyna, 2008). De *verbatim*

*representation* is de statistische of feitelijke informatie die iemand tot zich krijgt, zoals een percentage, en is dus objectief. De *gist* (de kern) is de betekenis die iemand uit de feitelijke informatie haalt (Reyna, 2008). Een kernrepresentatie is dus een subjectieve interpretatie van de informatie, en wordt beïnvloedt door onder andere emoties, cultuur en ervaringen. Een persoon kan uit informatie meerdere vormen van kernrepresentaties halen. Daarnaast kunnen kernrepresentaties per persoon verschillen (Reyna, 2012). Nadat mensen de kern uit de informatie hebben gehaald, verbinden ze hun bestaande waarden, principes en kennis aan die kernrepresentatie (Corbin, Reyna, Weldon & Brainerd, 2015).

Mensen hebben een (onbewuste) voorkeur voor de kern, voor de vage interpretatie van de feitelijke informatie die voor hen ligt (Reyna, 2021). Die verwerking is namelijk intuïtief en onbewust, terwijl de verwerking van feitelijke informatie bewust en analytisch is. Zelfs als ze de feitelijke informatie goed kunnen onthouden of het fysiek voor zich hebben liggen, gebruiken mensen toch automatisch de minimale kernrepresentatie die nodig is om een keuze te maken (Reyna, 2008). Volgens Reyna (2021) is er een verklaring voor het feit dat mensen beslissingen kunnen maken die niet overeenkomen met de feiten: mensen leunen vooral op kernrepresentaties die niet verbonden zijn aan de objectieve interpretaties van de feiten. Dit wordt ook wel ‘fuzzy-processing preference’ genoemd (Reyna, 2021, p. 2).

## **2.5 Verbale vs. numerieke quantifiers**

Verschillende onderzoeken bewijzen dus dat mensen verbale quantifiers anders interpreteren dan numerieke quantifiers. Er zijn echter verschillende conclusies te trekken over welk type quantifier begrijpelijker of duidelijker is. Sommige onderzoeken laten zien dat mensen verbale quantifiers makkelijker te begrijpen vinden en dat woorden natuurlijker en persoonlijker aanvoelen dan cijfers (Wallsten, Budescu, Zwich & Kemp, 1993), terwijl andere onderzoeken laten zien dat woorden soms te vaag kunnen zijn en dat mensen door numerieke quantifiers betere keuzes maken (Gurmankin, Baron & Armstrong, 2004; Liu et al., 2020).

Cox (2020) deed door middel van twee studies onderzoek naar hoe mensen verbale quantifiers interpreteren. Bij studie 1 lag de focus op de vergelijking tussen het gebruik van alleen bijvoeglijke naamwoorden (zoals *rare*) en de combinatie daarvan met bijwoorden (zoals *very rare*). Participanten moesten tijdens een online experiment een tekst over een medicijn en de kans van mogelijke bijwerkingen lezen dat eindigde met de zin: ‘*A \_\_\_\_ side effect of taking this drug is severe nausea and vomiting*’ (Cox, 2020, p. 1351). Participanten moesten vervolgens schatten hoeveel mensen (van de 1000) de bijwerkingen zouden krijgen.

Aan het einde van de vragenlijst werden de participanten gevraagd naar hun meningen over het medicijn. De antwoorden op deze vragen leidden tot studie 2, waarbij onderzocht werd welke invloed onderliggende overtuigingen hebben op risicopercepties. Volgens de Fuzzy Trace Theory hebben bestaande overtuigingen of percepties namelijk invloed op hoe men nieuwe (numerieke) informatie interpreteert (Cox, 2020). Uit studie 2 bleek dat evaluaties van mensen over een medicijn meer beïnvloed worden door bestaande overtuigingen (kerninterpretatie) dan door de statistische informatie over dat medicijn (*verbatim* interpretatie).

Stoffel, Goodwin, Sieverding, Vlaev & Wagner (2019) deden onderzoek naar de verschillende effecten van numerieke en verbale op de intentie van mensen om onderzoek te laten doen naar hun darmen. Tijdens het experiment lazen de proefpersonen een stuk tekst met informatie over het darmonderzoek. Er waren vier condities: drie experimentele condities en 1 controle conditie. Bij de experimentele condities was er aan het stuk tekst nog een tekst toegevoegd, waarin stond hoeveel mensen het darmonderzoek laten doen: *43%* (de numerieke quantifier), *bijna de helft* of *een groot aantal* (de verbale quantifiers). Uit het experiment bleek dat mensen die werden blootgesteld aan verbale quantifiers een hogere intentie hadden om mee te doen aan het darmonderzoek dan de mensen die de controle conditie zonder verbale of numerieke quantifier gelezen hadden.

Het onderzoek van Wallsten et al. (1993) liet zien dat er persoonlijke voorkeuren zijn wat betreft hoe mensen informatie over waarschijnlijkheid willen ontvangen en verzenden. Zo zouden mensen informatie over waarschijnlijkheden liever ontvangen in de vorm van numerieke quantifiers, maar juist liever verbaal verzenden. Daarnaast bleek uit onderzoek van Childers en Viswanathan (2000) dat mensen informatie in de vorm van getallen beter herinneren dan woorden. Dit zou wellicht betekenen dat als pensioendeelnemers bedragen krijgen te zien over hun pensioenregeling, zij dit beter zouden onthouden en kunnen gebruiken bij het maken van pensioenkeuzes.

De relatie tussen verbale en numerieke quantifiers is echter volgens Moxey (2018) niet nog niet duidelijk. Er zijn namelijk ook contextuele factoren die beïnvloeden hoe mensen quantifiers interpreteren. Het is bijvoorbeeld niet effectief om verbale quantifiers te gebruiken wanneer mensen al bepaalde verwachtingen hebben over een hoeveelheid (Moxey, 2018).

Tot heden is het effect van verbale quantifiers op de verwerking van informatie met name onderzocht in het financiële- en gezondheidsdomein, maar nog weinig in het pensioendomein. Verbale quantifiers worden al wel gebruikt in Nederlandse pensioencommunicatie (Strikwerda, Holleman & Hoeken, 2021). Pensioenfonds Zorg en

Welzijn is hier een goed voorbeeld van. In brieven over de verwachte pensioenuitkering van pensioendeelnemers, gebruikt Zorg en Welzijn een combinatie van verbale quantifiers en percentages. Door verbale quantifiers snappen pensioendeelnemers beter wat de bedragen voor hen betekenen. Het is echter altijd nog de vraag of mensen verbale quantifiers op de manier interpreteren waarop de zender van de boodschap het bedoelde (Cox, 2020).

Verder onderzoek naar de verschillende verwerking van verbale en numerieke quantifiers in het pensioendomein is nodig, omdat quantifiers daadwerkelijk kunnen beïnvloeden hoe mensen informatie interpreteren en welke keuzes zij maken op basis van die interpretaties.

## **2.6 Keuzeconflict**

De keuzes die men moet maken over het pensioen zijn complex: de vormgeving van het pensioen kan namelijk een grote impact hebben op het leven van de pensioeneelneemer. Het is daarom ook niet vreemd dat veel mensen twijfelen over welke keuze het beste voor hen is. Verder onderzoek is dus nodig naar hoe mensen beslissingen maken en wat hen eventueel helpt om betere keuzes te maken (Koedoot et al., 2001).

Volgens O'Connor (1995) wordt die staat van onzekerheid of twijfel over een belangrijke keuze ook wel *decisional conflict* (vanaf hier keuzeconflict) genoemd. Mensen ervaren keuzeconflict meestal wanneer ze keuzes moeten maken die eventueel risico's of onzekerheden met zich meebrengen, die kunnen leiden tot groot verlies of juist winst, en waarbij belangrijke (soms tegenstrijdige) waarden meespelen in het keuzeproces. Keuzeconflict kan veroorzaakt worden door onder andere: "lack of information about alternatives and their consequences, unclear values, skill deficits in making or implementing decisions, emotional distress, and perceived pressures from important others who are imposing their views" (O'Connor, 1995, p. 26). Wanneer mensen last hebben van keuzeconflict hebben ze een aantal 'symptomen': twijfel, uitingen van bezorgdheid, onrust en focus op zichzelf (Knops, Goossens, Ubbink, Legemate, Stalpers & Bossuyt, 2013). Uit het onderzoek van Knops et al. (2013) naar emoties die mensen ervaren en gedrag dat mensen vertonen wanneer zij een keuze moeten maken, bleek dat de kans dat iemand direct een keuze maakt vier procent daalde per punt dat de DCS steeg. Als de DCS score 10 procent hoger is, is de kans dat iemand zich nerveus voelt zelfs 48 procent hoger.

Om keuzeconflict te kunnen meten, heeft O'Connor (1995) een maatstaf ontwikkeld: de Decisional Conflict Scale (DCS). De DCS is een vragenlijst van 16 items die gaan over

drie aspecten van keuzeconflict, namelijk de onzekerheid van patiënten over hun keuze, factoren die bijdragen aan die onzekerheid, en de waargenomen effectieve besluitvorming (O'Connor, 1995). De DCS bevat dus drie subschalen, waarvan de subschaal Factoren die bijdragen aan onzekerheid ook nog onderverdeeld kan worden over drie subschalen: hoe geïnformeerd iemand zich voelt (drie vragen), waarden (drie vragen) en steun van anderen (drie vragen) (LeBlanc, Kenny, O'Connor en Légaré, 2009).

Sinds de ontwikkeling van de DCS, is het meetinstrument uitvoerig getest en onderzocht. Het is met name gebruikt in onderzoeken naar keuzeconflict bij keuzes over medische behandelingen. Keuzeconflict is echter ook een relevant onderwerp bij pensioenkeuzes, omdat mensen zich ook onzeker kunnen voelen over financiële keuzes. Om uiteindelijk pensioencommunicatie te optimaliseren, is onderzoek nodig naar het keuzeconflict van pensioendeelnemers bij het maken van pensioenkeuzes, en manieren waarop keuzeconflict eventueel verminderd kan worden. De onderzoeksvraag die centraal staat in dit onderzoek is daarom als volgt: *In hoeverre beïnvloedt het gebruik van verbale quantifiers in pensioencommunicatie het keuzeconflict van pensioendeelnemers?* Op basis van de hierboven genoemde literatuur over verbale quantifiers en Fuzzy Trace Theory is een hypothese opgesteld:

**H1:** *Door verbale quantifiers te gebruiken in brieven over pensioenkeuzes ervaren pensioendeelnemers minder keuzeconflict dan wanneer de brieven (alleen) numerieke quantifiers bevatten.*

## **2.7 Gecijferdheid**

Communicatie over pensioenen bevat, vergelijkbaar met gezondheidscommunicatie, vaak informatie in de vorm van cijfers. In het medische domein zijn er de afgelopen twee decennia echter twijfels getrokken bij de veronderstelling dat patiënten dit soort informatie (bijvoorbeeld percentages over risico's) begrijpen en er vervolgens goede keuzes door kunnen maken (Lipkus & Peters, 2009). Numerieke informatie wordt vaak gebruikt, omdat men ervan uitgaat dat cijfers handig zijn (Peters, 2012). Dit is echter niet voor iedereen het geval. Mensen hebben rekenvaardigheid nodig om numerieke informatie zoals begrijpen (Reyna, Nelson, Han & Dieckmann, 2009). Sommigen zijn echter laaggecijferd. Gecijferdheid (*numeracy*) is "the ability to process basic probability and numerical concepts" (Peters, Västfjäll, Slovic, Mertz, Mazzocco & Dickert, 2006, p. 407). Wanneer mensen laaggecijferd

zijn, kan dit invloed hebben op hoe zij informatie interpreteren. Zo is uit meerdere onderzoeken gebleken dat laaggecijferden vaak risico's overschatten (Reyna et al., 2009).

Lipkus & Peters (2009) ontwikkelden een theoretisch raamwerk voor gezondheidsgecijferdheid aan de hand van zes functies van (gezondheids)gecijferdheid. Gecijferdheid zorgt ervoor dat mensen wiskundige berekeningen kunnen uitvoeren, verhoogt de motivatie om op zoek te gaan naar numerieke informatie en het in detail te verwerken, verbetert de mate waarin men numerieke informatie begrijpt, helpt mensen om goede inschattingen te maken over kansen en waardes, zorgt ervoor dat mensen betere evaluaties maken over numerieke informatie en kan voor gedragsveranderingen zorgen (Lipkus & Peters, 2009). Bij veel beslissingen is gecijferdheid van groot belang om de juiste keuzes te maken. Uit onderzoeken is namelijk gebleken dat mensen die hooggecijferd zijn numerieke informatie beter begrijpen en daardoor ook betere medische keuzes maken (Reyna & Brainerd, 2007).

Ook bij financiële keuzes kan laaggecijferdheid leiden tot verkeerde inschattingen, met eventueel nadelige financiële gevolgen (Estrada-Meija, de Vries & Zeelenberg, 2016). Banks & Oldfield (2007) deden onderzoek naar in hoeverre er een relatie was tussen de cognitieve vaardigheden van Engelse senioren, hoeveel zij gespaard hebben en hun kennis en verwachtingen van hun eigen pensioen. Uit het onderzoek bleek dat er een sterke correlatie was tussen rekenvaardigheid en financiële welvaart. Daarnaast bleek dat mensen die een betere rekenvaardigheid hebben (die hoger gecijferd zijn) meer kennis hebben over hun pensioenregeling (Banks & Oldfield, 2007).

Baron & Armstrong (2004) onderzochten in hoeverre patiënten informatie van hun arts vertrouwen en prettig vinden wanneer informatie over risico's wordt gegeven door middel van cijfers in vergelijking tot alleen door woorden. Uit hun onderzoek bleek dat patiënten die hooggecijferd zijn meer vertrouwen hadden in en zich meer op hun gemak voelden bij risicocommunicatie met cijfers dan bij risicocommunicatie met alleen woorden. Dit effect bleek anders voor laaggecijferden: hoe minder gecijferd de patiënt was, hoe minder de patiënt de communicatie met cijfers vertrouwde. Verder onderzoek is nodig om te bepalen of dit effect ook optreedt bij communicatie tussen pensioenverzoekers en pensioendeelnemers. Daarom zal dit onderzoek de volgende deelvraag beantwoorden: *In hoeverre speelt gecijferdheid een rol bij het effect van verbale quantifiers op keuzeconflict?*

Op basis van de hierboven genoemde literatuur over gecijferdheid kan gesteld worden dat mensen die hooggecijferd zijn het makkelijker vinden om informatie mét numerieke quantifiers te begrijpen en te gebruiken bij het maken van keuzes dan laaggecijferden.

Daarnaast kan gesteld worden dat laaggecijferden verbale quantifiers juist beter begrijpen. Daarom toetst dit onderzoek de volgende hypothesen:

**H2:** *Hooggecijferden ervaren minder keuzeconflict bij het maken van pensioenkeuzes dan laaggecijferden.*

**H3:** *Door de aanwezigheid van verbale quantifiers in pensioencommunicatie ervaren laaggecijferden minder keuzeconflict.*

### **3. Methode**

#### **3.1 Materiaal**

Het stimulusmateriaal bestond uit een brief van een fictief pensioenfonds genaamd Hollands Pensioenfonds over een keuze die de proefpersoon moest maken voor zijn of haar pensioen (zie Bijlage I). De keuze in kwestie was het moment dat de proefpersoon met pensioen wilde gaan: op AOW-leeftijd, eerder of later. Voorafgaand aan de brief las de proefpersoon een situatieschets. Deze situatieschets was bij elke conditie hetzelfde. De situatieschets bevatte informatie over het persoonlijke leven van de proefpersoon (wel getrouwd, twee volwassen kinderen), de woonsituatie van de proefpersoon (vrijstaand huis waarvan de hypotheek al is afgelost), en het netto salaris van de proefpersoon. Na deze schets werd de proefpersoon gevraagd om de brief goed te lezen.

De brief begon met een introductie van het onderwerp van de brief, en lichte vervolgens toe wat de voor- en nadelen van de keuzemogelijkheden (eerder of later met pensioen gaan) waren. Daarna werd genoemd hoe hoog de maandelijkse pensioenuitkering zou zijn als de proefpersoon op AOW-leeftijd, eerder of later met pensioen zou gaan. In deze drie alinea's vond de manipulatie plaats. De brief eindigde met een standaard alinea over hoe de proefpersoon Hollands Pensioenfonds eventueel kon bereiken voor hulp of vragen. De gehele brief moest namelijk zo veel mogelijk lijken op een brief die de proefpersoon daadwerkelijk zou kunnen verwachten van een bestaand pensioenfonds, om te voorkomen dat de onderzoeksresultaten beïnvloed zouden worden door andere factoren.

De proefpersoon moest vervolgens een keuze maken. Het was voor dit onderzoek niet van belang welke keuze de proefpersoon maakte, omdat het alleen ging om de mate van keuzeconflict die de proefpersoon ervaarde.

### **3.2 Onderzoeksontwerp**

Het ontwerp van dit experiment was een 3x1 tussenproefpersoonontwerp met drie condities: drie versies van dezelfde brief met de manipulatie van de aanwezigheid van verbale en/of numerieke quantifiers (zie Bijlage I). Elke conditie bevatte in ieder geval drie percentages (7, 4 en 70 procent), omdat de proefpersoon door die percentages zou moeten kunnen bepalen welke keuze voor hem of haar het beste zou zijn, en met name of zijn of haar pensioen voldoende zou zijn.

Conditie 1 bevatte alleen numerieke quantifiers, namelijk de maandelijkse pensioenuitkering in euro's die de proefpersoon zou ontvangen. Eén van de stukken tekst waar manipulatie plaatsvond was bij deze conditie als volgt: "Stel dat u twee jaar eerder stopt met werken, dan moet u uw pensioen over twee jaar extra verdelen. Hierdoor komt uw maandelijkse pensioenuitkering uit op €1634."

Conditie 2 bevatte verbale quantifiers (voldoende/onvoldoende/ruim voldoende) en percentages. Het bovenstaande stuk tekst was bij deze conditie als volgt: "Stel dat u twee jaar eerder stopt met werken, dan moet u uw pensioen over twee jaar extra verdelen. Hierdoor daalt uw maandelijkse pensioenuitkering met 14% vergeleken met wanneer u op AOW-leeftijd met pensioen gaat. In dat geval is uw maandelijkse pensioenuitkering voor u onvoldoende."

Conditie 3 bevatte numerieke quantifiers (de bedragen), percentages én de verbale quantifiers. Hetzelfde stuk tekst was bij deze conditie als volgt: "Stel dat u twee jaar eerder stopt met werken, dan moet u uw pensioen over twee jaar extra verdelen. Hierdoor daalt uw maandelijkse pensioenuitkering met 14% vergeleken met wanneer u op AOW-leeftijd met pensioen gaat. Hierdoor komt uw maandelijkse pensioenuitkering uit op €1634. Dit is voor u onvoldoende."

### **3.3 Procedure**

Het experiment is uitgevoerd door middel van een online vragenlijst, die gemaakt is met het programma Qualtrics. Deze vragenlijst is via WhatsApp en sociale media zoals Facebook en LinkedIn verspreid naar bekenden. Daarnaast werd gevraagd of zij het wilden delen met hun netwerk. De vragenlijst is anoniem ingevuld. De dataverzameling vond plaats gedurende een periode van 12 dagen (24 mei 2021 – 4 juni 2021).

### **3.4 Instrumentatie**

De vragenlijst (het experiment) bestond uit vier onderdelen (zie Bijlage II): vragen over 1) demografische kenmerken van de proefpersonen, 2) hun voorkennis over pensioenen, 3) hun keuzeconflict bij het maken van een pensioenkeuze en 4) hun gecijferdheid.

#### **3.4.1 Controlevariabelen**

Ten eerste werd de proefpersoon gevraagd naar zijn of haar demografische kenmerken, oftewel zijn of haar geboortedatum, geslacht en opleidingsniveau. Deze variabelen dienden als controlevariabelen.

#### **3.4.2 Voorkennis over pensioenen**

Ten tweede werd de voorkennis van de proefpersoon over pensioenen gemeten door twee vragen. De eerste vraag was: ‘‘Heeft u wel eens informatie opgezocht over pensioenen?’’, waarop de proefpersoon kon antwoorden met Ja, Nee of Weet ik niet. De tweede vraag was: ‘‘In hoeverre heeft u het idee dat u iets weet over pensioenkeuzes die u kunt maken?’’. De proefpersoon moest hier antwoord geven door middel van een schaal van 1 tot 10 (1 = ik weet er niets over, 10 = ik weet er alles van).

#### **3.4.3 Keuzeconflict**

De afhankelijke variabele was *Keuzeconflict*, oftewel in hoeverre proefpersonen zich onzeker voelden of twijfelden over hun keuze en hun besluitvormingsproces. Deze variabele werd gemeten aan de hand van de Decisional Conflict Scale (DCS) van O’Connor (1995). De DCS bestaat uit 16 stellingen over drie aspecten van keuzeconflict (zie Bijlage II). Voor dit onderzoek zijn twee vragen niet gebruikt, omdat deze niet van toegevoegde waarde waren voor dit onderzoek. Alle stellingen van de originele DCS zijn in overleg tussen twee masterstudenten vertaald naar het Nederlands, omdat de doelgroep van dit onderzoek enkel uit Nederlanders bestond. Om de totale score van het keuzeconflict van de proefpersonen te berekenen, werd van de 14 stellingen het gemiddelde genomen. De betrouwbaarheid van de gehele DCS (alle 14 vragen) was goed:  $\alpha = .91$ .

#### **Subschalen van de DCS**

De eerste subschaal van de DCS was *Keuzeonzekerheid*, en deze werd bevraagd door middel van drie 5-punts Likert schalen (1 = helemaal eens, 5 = helemaal oneens) : ‘‘Ik vond het

moeilijk om een keuze te maken”, “Ik wist niet zeker wat ik moest doen bij deze keuze” en “Het is duidelijk wat de beste keuze is voor mij”. De betrouwbaarheid van de subschaal *Keuzeonzekerheid* was goed:  $\alpha = .80$ . Vraag 1 en 2 van deze subschaal moesten omgepooled worden, om ervoor te zorgen dat een lage score (1) daadwerkelijk een lage mate van keuzeconflict betekende.

De tweede subschaal was *Factoren die bijdragen aan onzekerheid*. Dit item werd bevraagd door middel van zeven 5-punts Likertschalen (1 = helemaal eens, 5 = helemaal oneens). Zoals hierboven al genoemd is, bevatte de oorspronkelijke DCS van O’Connor (1995) negen vragen voor dit item, maar deze vragen zijn weggelaten bij dit experiment. Vraag 4 en 7 (zie Bijlage II) van deze subschaal moesten omgepooled worden, om ervoor te zorgen dat een lage score (1) daadwerkelijk een lage mate van keuzeconflict betekende. De betrouwbaarheid van de subschaal *Factoren die bijdragen aan onzekerheid* was goed:  $\alpha = .84$ . Deze subschaal bestond vervolgens ook nog uit drie subschalen: *Geïnformeerd*, *Waarden* en *Steun van anderen*. De betrouwbaarheid van de subschaal *Geïnformeerd* was goed:  $\alpha = .91$ . De betrouwbaarheid van de subschaal *Waarden* was bijna voldoende:  $\alpha = .57$ . De betrouwbaarheid van deze subschaal *Steun van anderen* kon niet berekend worden, omdat deze uit één vraag bestond.

De derde subschaal was *Waargenomen effectieve besluitvorming* (O’Connor, 1995). Dit item werd bevraagd door middel van vier 5-punts Likertschalen (1 = helemaal eens, 5 = helemaal oneens): “Ik heb het gevoel dat ik een geïnformeerde keuze heb gemaakt”, “Mijn keuze laat zien wat het meest belangrijk voor mij is”, “Ik verwacht bij mijn keuze te blijven” en “Ik ben tevreden met mijn keuze”. De betrouwbaarheid van de subschaal *Waargenomen effectieve besluitvorming* was adequaat:  $\alpha = .77$ .

#### **3.4.4 Gecijferdheid**

*Gecijferdheid* werd gemeten aan de hand van de schaal van Lipkus, Samsa & Rimer (2001). Deze schaal meette de algemene gecijferdheid van de proefpersonen, bestond uit drie open vragen (zie Bijlage II). De proefpersonen moesten drie rekenvragen beantwoorden. Eén van die vragen was bijvoorbeeld: “Bij de Postcodeloterij is de kans om een prijs van 1000 euro te winnen 1%. Als 1000 mensen ieder één lot voor de Postcodeloterij kopen, hoeveel mensen winnen dan de prijs?”. Wanneer de proefpersoon de vraag goed beantwoordde, werd dit gecodeerd als een 1. Een fout antwoord werd gecodeerd als een 0. Bij de analyse van de data werden de punten van de drie vragen bij elkaar opgeteld. Een proefpersoon kon dus als score

voor gecijferdheid minimaal een 0 en maximaal een 3 hebben. De betrouwbaarheid van de schaal *Gecijferdheid* was adequaat:  $\alpha = .70$

### 3.5 Proefpersonen

De doelgroep van dit onderzoek was 50-65 jarige Nederlandse mannen en vrouwen. Deze doelgroep moet namelijk serieus gaan nadenken over hun pensioen of is zelfs al informatie aan het verzamelen over hun pensioen en eventuele keuzes die zij moeten maken. Het totale aantal proefpersonen dat mee heeft gedaan aan dit experiment én de vragenlijst volledig heeft ingevuld was 89, waarvan er 62,9 procent vrouw was en 37,1 procent man (zie Tabel 1). De jongste proefpersonen waren 50 jaar oud en de oudsten 65 jaar. De gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 56,3 jaar ( $SD = 4.16$ ) (zie Tabel 2). Van de 89 proefpersonen was 43,8 procent hoogopgeleid, 36 procent middelbaar opgeleid en 20,2 procent laagopgeleid.

Van de 89 proefpersonen gaven 72 proefpersonen aan al eens informatie over pensioenen opgezocht te hebben (zie Tabel 1). De rest van de proefpersonen had nog geen informatie opgezocht (18 procent). Eén proefpersoon beantwoorde deze vraag met ‘Weet ik niet’. Op een schaal van 1 tot 10 (1 = ik weet niets over pensioenkeuzes, 10 = ik weet alles over pensioenkeuzes) was de gemiddelde kennis van de proefpersonen over pensioenkeuzes 5.16 ( $SD = 2.29$ ).

Tabel 1. Demografische gegevens en kennis van proefpersonen over pensioenen

		Frequentie (N = 89)	Percentage
Geslacht	Man	33	37,1
	Vrouw	56	62,9
	Totaal	89	100
Opleidingsniveau	Laagopgeleid	18	20,2
	Middelbaar opgeleid	32	36
	Hoogopgeleid	39	43,8
	Totaal	89	100
Informatie opgezocht over pensioenen	Ja	72	80,9
	Nee	16	18
	Weet ik niet	1	1,1
	Totaal	89	100

Tabel 2. Gemiddelde leeftijd en kennis over pensioenkeuzes van proefpersonen

	M (SD)
Leeftijd	5.31 (4.16)
Kennis over pensioenkeuzes	5.16 (2.29)

### 3.6 Statistische toetsing

De data zijn geanalyseerd in SPSS. De betrouwbaarheid van de DCS en de subschalen werd getest met Cronbach's alpha's. Door middel van eenweg univariate variantie-analyses (ANOVA's) heb ik vervolgens onderzocht of het keuzeconflict van de proefpersonen (de totale DCS en de subschalen) verschilde per conditie en waar deze verschillen dan zouden liggen (de hoofdvraag). Door middel van tweeweg univariate ANOVA's is de deelvraag beantwoord.

## 4. Resultaten

### 4.1 Randomisatie van de proefpersonen

Ten eerste is door middel van Chi-kwadraat toetsen en eenweg univariate ANOVA's gecontroleerd of de randomisatie van de proefpersonen over de condities gelukt is. Uit deze toetsen zijn geen significante verschillen tussen de drie condities gebleken, wat betekent dat de condities vergelijkbaar waren qua geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en mate van kennis over pensioenen en pensioenkeuzes (zie Bijlage V). Er waren 31 proefpersonen die conditie 1 (alleen bedragen) gezien hebben (34,8%), 28 proefpersonen die conditie 2 (verbale quantifiers en percentages) gezien hebben (31,5%) en 30 proefpersonen die conditie 3 (bedragen, verbale quantifiers en percentages) gezien hebben (33,7%).

### 4.2 Decisional Conflict Scale

Uit een eenweg univariate ANOVA van *Type quantifier* op *Keuzeconflict* bleek geen significant hoofdeffect van *Type quantifier* ( $F(2,86) = 1,306, p = .276$ ). De mate van keuzeconflict van de proefpersonen bij conditie 1 ( $M = 2.37, SD = .11$ ), conditie 2 ( $M = 2.61, SD = .12$ ) en conditie 3 ( $M = 2.59, SD = .12$ ) verschilden ook niet significant van elkaar. Tabel 3 geeft een overzicht van alle gemiddelden (en standaarddeviaties) van de variabele *Keuzeconflict* (de gehele DCS), de subschalen van de DCS en *Gecijferdheid*.

Tabel 3. Gemiddelden (en standaarddeviaties) van alle condities voor Keuzeconflict, de subschalen van de DCS en Gecijferdheid.

	Totale dataset (N = 89)	Conditie 1 (N = 31)	Conditie 2 (N = 28)	Conditie 3 (N = 30)
Keuzeconflict (gehele DCS)	2.52 (.62)	2.37 (.11)	2.61 (.12)	2.59 (.12)
Keuzeonzekerheid	2.63 (.87)	2.29 (.72)*	2.75 (.85)	2.87 (.94)*
Factoren die bijdragen aan onzekerheid	2.54 (.71)	2.41 (.72)	2.63 (.65)	2.58 (.74)
Waargenomen effectieve besluitvorming	2.40 (.62)	2,35 (.63)	2.46 (.60)	2.38 (.63)
Geïnformeerd	2.28 (.89)	2.16 (.86)	2.32 (.82)	2.36 (1.00)
Waarden	2.64 (.72)	2.56 (.80)	2.75 (.64)	2.63 (.72)
Steun van anderen	3.01 (1.09)	2.77 (1.18)	3.18 (1.02)	3.10 (1.06)
Gecijferdheid	1.74 (1.16)	2.37 (.11)	2.61 (.12)	2.59 (.12)

\*significant verschil gevonden

#### 4.2.1 Keuzeonzekerheid

Uit een eenweg univariate ANOVA van *Type quantifier* op *Keuzeonzekerheid* bleek een significant hoofdeffect van *Type quantifier* ( $F(2,86) = 3.998, p = .022$ ). Proefpersonen die conditie 1 te zien kregen (brief met alleen quantifiers) ( $M = 2,29, SD = .724$ ) waren zekerder over hun keuze dan proefpersonen die conditie 3 (quantifiers én verbale quantifiers) te zien kregen ( $p = .027; M = 2.87, SD = .941$ ). De keuzeonzekerheid van proefpersonen die conditie 1 en conditie 2 (verbale quantifiers en percentages) verschilde niet significant ( $p = .117$ ). De keuzeonzekerheid van proefpersonen die conditie 2 en conditie 3 te zien kregen verschilde niet ( $p = 1.000$ ).

#### 4.2.2 Factoren die bijdragen aan onzekerheid

Uit een eenweg univariate ANOVA van *Type quantifier* op *Factoren die bijdragen aan onzekerheid* bleek geen significant hoofdeffect van *Type quantifier* ( $F(2,86) = .715, p = .492$ ). De proefpersonen scores van de variabele *Factoren die bijdragen aan onzekerheid* waren bij conditie 1 ( $M = 2.41, SD = .72$ ), conditie 2 ( $M = 2.63, SD = .65$ ) en conditie 3 ( $M = 2.58, SD = .74$ ) niet significant verschillend.

De subschaal *Factoren die bijdragen aan onzekerheid* kan nog opgedeeld worden in drie subschalen: *Geïnformeerd* (drie vragen), *Waarden* (drie vragen) en *Steun van anderen*

(oorspronkelijk drie vragen, maar vanwege relevantie bij dit onderzoek één vraag) (LeBlanc, Kenny, O'Connor en Légaré, 2009).

Uit een eenweg univariate ANOVA van *Type quantifier* op *Geïnformeerd* bleek geen significant hoofdeffect van *Type quantifier* ( $F(2,86) = .407, p = .667$ ). Er waren dus geen verschillen tussen hoe geïnformeerd de proefpersonen zich voelden bij de drie verschillende brieven. Er waren geen verschillen te vinden tussen conditie 1 ( $M = 2.16, SD = .86$ ), conditie 2 ( $M = 2.32, SD = .82$ ) en conditie 3 ( $M = 2.36, SD = 1.00$ ).

Uit een eenweg univariate ANOVA van *Type quantifier* op *Waarden* bleek geen significant hoofdeffect van *Type quantifier* ( $F(2,86) = .512, p = .601$ ). De gemiddelden van de variabele *Waarden* lagen te dicht bij elkaar om te kunnen concluderen dat er verschillen waren tussen de drie condities. De proefpersonen konden bij conditie 1 ( $M = 2.56, SD = .80$ ), conditie 2 ( $M = 2.75, SD = .64$ ) en conditie 3 ( $M = 2.63, SD = .72$ ) ongeveer even goed hun waarden afwegen bij het maken van de keuze.

Uit een eenweg univariate ANOVA van *Type quantifier* op *Steun van anderen* bleek geen significant hoofdeffect van *Type quantifier* ( $F(2,86) = 1.162, p = .318$ ). De proefpersonen van de drie condities hadden dus niet significant meer behoefte aan advies van anderen bij het maken van de keuze. Er was hierbij geen verschil tussen de proefpersonen die conditie 1 ( $M = 2.77, SD = 1.18$ ), conditie 2 ( $M = 3.18, SD = 1.02$ ) of conditie 3 ( $M = 3.10, SD = 1.06$ ) te zien kregen.

#### **4.2.3 Waargenomen effectieve besluitvorming**

Uit een eenweg univariate ANOVA van *Type Quantifier* op *Waargenomen effectieve besluitvorming* bleek geen significant hoofdeffect van *Type quantifier* ( $F(2,86) = .243, p = .785$ ). De mate van waargenomen effectieve besluitvorming van de proefpersonen van conditie 1 ( $M = 2.35, SD = .63$ ), conditie 2 ( $M = 2.46, SD = .60$ ) en conditie 3 ( $M = 2.38, SD = .63$ ) verschilden niet significant van elkaar.

### **4.3 Gecijferdheid**

De gemiddelde score van de gecijferdheid van de proefpersonen was 1.74 op een schaal van 0 tot 3 (0 = alle vragen fout of helemaal niet beantwoord, 3 = alle vragen goed beantwoord) (zie Tabel 3). Ruim één derde van het totale aantal proefpersonen ( $N = 89$ ) had alle vragen goed. Tabel 4 geeft een overzicht de gecijferdheidsscores van de proefpersonen per conditie.

Tabel 4. Frequenties van de gecijferdheidsscores van de proefpersonen per conditie

	Conditie 1	Conditie 2	Conditie 3	Totaal (N = 89)
0	10	5	5	20 (22,5%)
1	1	4	9	14 (15,7%)
2	8	9	7	24 (27%)
3	12	10	9	31 (34,8%)

Uit een tweeweg univariate ANOVA van *Type quantifier* en *Gecijferdheid* op *Keuzeconflict* bleek geen significant hoofdeffect van *Gecijferdheid* ( $F(3,77) = .601, p = .616$ ). Er trad ook geen significant interactie-effect op tussen *Gecijferdheid* en *Type quantifier* ( $F(6,77) = .231, p = .965$ ). Dit betekent dat de gecijferdheid van de proefpersonen bij geen van de condities invloed had op de mate van keuzeconflict die de proefpersonen ervaarden.

## 5. Conclusie en discussie

### 5.1 Conclusie

In dit onderzoek heb ik gezocht naar het antwoord op de vraag: *In hoeverre beïnvloedt het gebruik van verbale quantifiers in pensioencommunicatie het keuzeconflict van pensioendeelnemers?* Keuzeconflict is een staat waarin iemand onzeker is of twijfelt over een keuze die hij of zij moet maken en die meestal serieuze gevolgen met zich mee brengt. Door middel van een experiment waarbij proefpersonen een brief over pensioenkeuzes moesten lezen, een keuze moesten maken en vervolgens de Decisional Conflict Scale van O'Connor (1995) moesten invullen, werd onderzocht hoeveel keuzeconflict de proefpersonen ervaarden.

Uit de resultaten van het experiment is gebleken dat de aanwezigheid van verbale quantifiers er niet voor zorgt dat pensioendeelnemers minder keuzeconflict ervaren wanneer zij een pensioenkeuze moeten maken. Er waren namelijk geen significante verschillen te zien tussen het keuzeconflict van de proefpersonen bij de verschillende condities. Dit betekent dat het toevoegen van verbale quantifiers of het vervangen van numerieke quantifiers door verbale quantifiers er niet voor zorgt dat pensioendeelnemers minder keuzeconflict ervaren. Er was één subschaal van de DCS die een significant verschil liet zien, namelijk tussen de keuzeonzekerheid van proefpersonen bij conditie 1 (alleen numerieke quantifiers) en conditie 3 (zowel verbale als numerieke quantifiers). Proefpersonen voelden zich namelijk zekerder over hun keuze bij de conditie met alleen numerieke quantifiers (alleen de bedragen). H1 is

dus maar voor een klein deel bevestigd, omdat de totale score van keuzeconflict niet verschilde per conditie.

Er is bij dit onderzoek ook gekeken naar de invloed van gecijferdheid. De deelvraag was als namelijk volgt: *In hoeverre speelt gecijferdheid een rol bij het effect van verbale quantifiers op keuzeconflict?* Uit de resultaten is gebleken hooggecijferden niet significant meer of minder keuzeconflict ervaren dan laaggecijferden. Daarnaast bleek dat gecijferdheid geen invloed had op de mate van keuzeconflict die mensen ervaren bij de verschillende condities. Er is geen significante interactie gevonden tussen gecijferdheid en het type quantifier. Laaggecijferden ervaren dus niet minder keuzeconflict bij de condities met verbale quantifiers dan bij de condities zonder quantifiers. H2 en H3 zijn dus niet bevestigd.

Dit onderzoek heeft aangetoond dat verbale quantifiers geen significante invloed hebben op de mate van keuzeconflict die mensen ervaren bij het maken van pensioenkeuzes. Door de toevoeging van verbale quantifiers aan numerieke informatie voelden pensioendeelnemers zich niet zekerder over hun keuze. Daarnaast liet dit onderzoek zien dat gecijferdheid geen rol speelt bij dit effect van verbale quantifiers op keuzeconflict.

## **5.2 Discussie**

De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat het type quantifier (numeriek of verbaal) dat pensioenfondsen in hun pensioencommunicatie gebruiken, eigenlijk geen invloed heeft op het keuzeconflict van pensioendeelnemers. Verbale quantifiers zorgden er niet voor dat de proefpersonen zich (veel) zekerder voelden en minder twijfelden over hun keuze. Dit komt niet overeen met de verwachtingen die ik had op basis van de literatuur over verbale quantifiers. Uit onderzoeken bleek namelijk dat mensen informatie over kansen en risico's onbewust liever in een verbale dan een numerieke vorm tot zich nemen (Reyna, 2021). Zo vinden mensen verbale informatie natuurlijker aanvoelen, herinneren ze verbale informatie beter en hebben ze door verbale informatie een grotere intentie om zich te laten onderzoeken (Wallsten et al., 1993; Stoffel et al., 2019; Childers & Viswanathan, 2000). Op basis van die uitkomsten was mijn verwachting dat de proefpersonen minder keuzeconflict zouden ervaren bij de brieven die verbale quantifiers bevatten. Uit dit onderzoek bleek echter dat mensen bij pensioeninformatie met alleen bedragen (numerieke quantifier) minder keuzeconflict ervaren. Het enige significante verschil dat optrad bij dit onderzoek was namelijk tussen de keuzeonzekerheid van proefpersonen bij conditie 1 en conditie 3: de proefpersonen voelden zich zekerder over hun keuze bij conditie 1 (alleen numerieke quantifiers) dan bij conditie 3

(numerieke én verbale quantifiers). Dit betekent wellicht dat conditie 3, met zowel numerieke als verbale quantifiers, juist voor verwarring zorgde. Deze conditie bevatte meer tekst, waardoor de proefpersonen meer informatie tot zich moesten nemen. Op basis van deze resultaten zouden pensioenfondsen dus beter alleen bedragen kunnen gebruiken in hun communicatie over pensioenkeuzes dan een combinatie van bedragen én verbale quantifiers.

Naast het feit dat de gemiddelde scores voor keuzeconflict en de subschalen daarvan (zie Tabel 3) zo weinig van elkaar verschillen dat er geen significante effecten gevonden zijn, lagen bijna alle gemiddelden tussen de twee en de drie. Dit betekent dat de proefpersonen het gemiddeld eens waren met de stellingen of er neutraal over waren. Een 2 duidt op een lage score voor keuzeconflict, wat betekent dat de proefpersoon niet erg twijfelde en zich niet onzeker voelde over zijn of haar keuze. Het onderzoek van Cox (2020) toonde aan dat bestaande overtuigingen zwaarder wegen dan de feitelijke informatie die iemand tot zich krijgt. Een mogelijke verklaring voor het feit dat er weinig waren mensen die erg veel of juist weinig keuzeconflict ervaarden, is hun bestaande mening over het juiste tijdstip om met pensioen te gaan. Wanneer iemand bijvoorbeeld al veel weet over deze pensioenkeuze en al voor zichzelf al had bepaald om langer door te werken of juist eerder te stoppen, dan zou diegene het waarschijnlijk ook makkelijker vinden om de hypothetische keuze van het experiment te maken.

### **Beperkingen van het huidige onderzoek**

Er zijn een aantal beperkingen van dit onderzoek die belangrijk zijn om te benoemen. Ten eerste was de hoeveelheid proefpersonen klein. Hier zijn twee verklaringen voor: een relatief kleine doelgroep (50-65 jarige Nederlanders) en een beperkte periode dat het experiment uitstond. Daarnaast was er geen gelijke verdeling van het aantal mannen en vrouwen dat meegedaan heeft aan dit experiment (56 vrouwen en 33 mannen). Het is niet bekend of vrouwen verbale quantifiers makkelijker te begrijpen vinden dan mannen, of vice versa. Er kan dus niet met zekerheid gezegd worden dat deze onderzoeksresultaten voor alle Nederlandse pensioendeelnemers gelden.

Daarnaast is er bij dit onderzoek niet gekeken naar de verwachtingen die mensen hebben van de betekenis van verbale quantifiers. Volgens Moxey (2018) is de interpretatie van verbale quantifiers namelijk afhankelijk van contextuele factoren en verwachtingen die mensen van tevoren al hebben. In het materiaal van dit onderzoek werden de verbale quantifiers ‘onvoldoende’, ‘voldoende’ en ‘ruim voldoende’ gebruikt. Maar er is niet gevraagd naar wat een ‘voldoende’ pensioenuitkering voor de proefpersonen betekende.

Wellicht betekent ‘voldoende’ voor de één dat hij of zij tijdens zijn of haar pensioen een vergelijkbare levensstijl zou kunnen hebben als toen hij of zij nog werkte. Een ander interpreteert ‘voldoende’ wellicht als het minimale dat nodig is om rond te komen. Er is bij dit onderzoek geen aandacht besteed aan de interpretatie van de verbale quantifiers, terwijl het voor pensioenfondsen goed is om te weten of de verbale quantifiers die zij in hun communicatie gebruiken door pensioendeelnemers juist worden geïnterpreteerd.

### **Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

Ondanks dat dit onderzoek niet heeft aangetoond dat verbale quantifiers een invloed hebben op de mate van keuzeconflict van pensioendeelnemers, is er nog meer onderzoek nodig om die invloed te testen. Dit onderzoek kan gezien worden als een uitgangspunt voor nog uitgebreider onderzoek naar dit onderwerp.

De Decisional Conflict Scale (DCS) is met name gebruikt in onderzoeken naar keuzeconflict bij patiënten die medische beslissingen moeten maken, maar nog erg weinig bij onderzoeken naar pensioenkeuzes. Dit onderzoek heeft de DCS wel gebruikt, maar er traden geen significante effecten op bij de ANOVA's en de gemiddelden van de DCS lagen bij elke subschaal tussen de twee en drie, wat betekent dat de proefpersonen gemiddeld vrij neutraal waren over de stellingen. Het is echter niet zeker of dit verklaard kan worden door het feit dat de DCS eigenlijk voor gezondheidszorg-gerelateerde keuzes ontworpen is (O'Connor, 1995). Daarom zou vervolgonderzoek naar pensioeninformatie en pensioenkeuzes de DCS eventueel kunnen gebruiken om vervolgens te bepalen of de DCS überhaupt geschikt is voor onderzoek naar keuzeconflict bij pensioenkeuzes. Zou dit niet het geval zijn, dan zou de DCS eventueel aangepast kunnen worden aan het onderwerp ‘pensioenkeuzes’.

Wanneer patiënten, en mensen in het algemeen, belangrijke keuzes moeten maken, vertonen zij verschillende soorten gedrag en ervaren ze verschillende emoties. Keuzeconflict is echter volgens Knops et al. (2013) nog niet onderzocht in combinatie met emoties en gedragingen. Dit onderzoek heeft de emoties en het gedrag van pensioendeelnemers tijdens het maken van pensioenkeuzes niet onderzocht. Vervolgonderzoek zou de relatie tussen keuzeconflict bij pensioenkeuzes, emoties en gedrag verder kunnen onderzoeken.

Het onderwerp van dit onderzoek is dus nog te weinig onderzocht. Vervolgonderzoek zou pensioenfondsen kunnen helpen door met inzichten te komen over welke vorm van informatie het duidelijkste is voor pensioendeelnemers, of de begrijpelijkheid van informatie ook daadwerkelijk keuzeconflict beïnvloedt en hoe pensioenfondsen hierop kunnen inspelen met hun communicatie.

## 6. Literatuur

- Antonides, G. (2007). Financieel inzicht en motivatie van consumenten. *Economisch-statistische Berichten*, 92(4508S), 10-14.
- Childers, T. L., & Viswanathan, M. (2000). Representation of numerical and verbal product information in consumer memory. *Journal of Business Research*, 47(2), 109-120. Doi: 10.1016/S0148-2963(98)00055-1
- Corbin, J. C., Reyna, V. F., Weldon, R., & Brainerd, C. J. (2015). How reasoning, judgment, and decision making are colored by gist-based intuition: A fuzzy-trace theory approach. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 4(4), 344-355. Doi: 10.1016/j.jarmac.2015.09.001
- Cox, J. G. (2020). Verbal quantifiers and communicating painkiller side effect risk. *Health Communication*, 35(11), 1349-1358. doi: 10.1080/10410236.2019.1632402
- Debets, S., Prast, H., Rossi, M., & van Soest, A. (2018). Pension communication in the Netherlands and other countries. CentER Discussion Paper Series No. 2018-047. doi: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3284409](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3284409).
- Debets, S., Prast, H., Rossi, M., & Soest, A. van (2020). Pension communication, knowledge and behavior. *Journal of Pension Economics and Finance*, First view, 1-20. doi: 10.1017/S1474747220000232
- Estrada-Meija, C., Vries, M. de, & Zeelenberg, M. (2016). Numeracy and wealth. *Journal of Economic Psychology*, 54, 53-63. doi: 10.1016/j.joep.2016.02.011
- Gurmankin, A.D., Baron, J., & Armstrong, K. (2004). The effect of numerical statements of risk on trust and comfort with hypothetical physician risk communication. *Medical Decision Making*, 24, 265–271. DOI: 10.1177/0272989X04265482
- Knops, A. M., Goossens, A., Ubbink, D. T., Legemate, D. A., Stalpers, L. J., & Bossuyt, P. M. (2013). Interpreting Patient Decisional Conflict Scores: Behavior and Emotions in Decisions about Treatment. *Medical Decision Making*, 33(1), 78-84. Doi: 10.1177/0272989X12453500
- Koedoot, N., Molenaar, S., Oosterveld, P., Bakker, P., Graeff, A. de, Nooy, M., Varekamp, I., & Haes, H. de (2001). The decisional conflict scale: further validation in two samples of Dutch oncology patients. *Patient Education and Counseling*, 45(3), 187-193. doi: 10.1016/S0738-3991(01)00120-3

- LeBlanc, A., Kenny, D.A., O'Connor, A., & Légaré, F. (2009). Decisional conflict in patients and their physicians: A dyadic approach to shared decision making. *Medical Decision Making*, 29(1), 61-68. Doi: 10.1177/0272989X08327067
- Lentz, L., Nell, L., & Pander Maat, H. (2018). Naar een model voor pensioencommunicatie. *Netspar Design Paper*, 101, 1-41.
- Lipkus, I. M., & Peters, E. (2009). Understanding the role of numeracy in health: Proposed theoretical framework and practical insights. *Health Education & Behavior*, 36(6), 1065-1081. doi: 10.1177/1090198109341533
- Lipkus, I. M., Samsa, G., & Rimer, B. K. (2001). General performance on a numeracy scale among highly educated samples. *Medical decision making*, 21(1), 37-44.
- Liu, D., Juanchich, M., Sirota, M., & Orbell, S. (2020). The intuitive use of contextual information in decisions made with verbal and numerical quantifiers. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 73(4), 481-494. doi:10.1177/1747021820903439.
- Marteau, T. M., Dormandy, E., Michie, S. (2001). A measure of informed choice. *Health Expectations*, 4, 99-108. doi: 10.1046/j.1369-6513.2001.00140.x
- Melnikoff, D. E., & Bargh, J. A. (2018). The mythical number two. *Trends in Cognitive Sciences*, 22(4), 280-293. doi: 10.1016/j.tics.2018.02.001
- Moxey, L. M. (2018). Processing quantified noun phrases with numbers versus verbal quantifiers. *Discourse Processes*, 55(2), 136-145. doi: 10.1080/0163853X.2017.1330042
- Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (2013). *Nibud-competenties voor financiële zelfredzaamheid op de lange termijn*. Geraadpleegd op 5 mei 2021 via <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-competenties-lange-termijn-2015.pdf>
- Nationale Nederlanden (n.d.). *Eerder stoppen met werken: dit zijn de mogelijkheden*. Geraadpleegd op 15 juni 2021 via [https://www.nn.nl/Financien/Eerder-stoppen-met-werken-mogelijkheden.htm#tab:\\_1607259\\_-1](https://www.nn.nl/Financien/Eerder-stoppen-met-werken-mogelijkheden.htm#tab:_1607259_-1)
- Nell, M. L. (2017). Multichannel pension communication: An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands (Doctoral dissertation, Utrecht University).
- O'Connor, A. M. (1995). Validation of a decisional conflict scale. *Medical Decision Making*, 15(1), 25-30. doi: 10.1177/0272989X9501500105
- Peters, E., Västfjäll, D., Slovic, P., Mertz, C.K., Mazzocco, K., & Dickert, S. (2006). Numeracy and decision making. *Psychological Science*, 17(5), 407-413. doi: 10.1111/j.1467-9280.2006.01720.x
- Reyna, V. F. (2008). A theory of medical decision making and health: Fuzzy Trace Theory. *Medical Decision Making*, 28(6), 850-865. doi: 10.1177/0272989X08327066

- Reyna, V. F. (2012). Risk perception and communication in vaccination decisions: A fuzzy-trace theory approach. *Vaccine*, *30*(25), 3790-3797. doi: 10.1016/j.vaccine.2011.11.070
- Reyna, V. F. (2021). A scientific theory of gist communication and misinformation resistance, with implications for health, education, and policy. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, *118*(15), 1-6. doi: 10.1073/pnas.1912441117
- Reyna, V.F., & Brainerd, C.J. (2007). The importance of mathematics in health and human judgment: Numeracy, risk communication, and medical decision making. *Learning and Individual Differences*, *17*(2), 147-159. doi:10.1016/j.lindif.2007.03.010
- Reyna, V. F., Nelson, W. L., Han, P. K., & Dieckmann, N. F. (2009). How numeracy influences risk comprehension and medical decision making. *Psychological Bulletin*, *135*, 943–973. doi: 10.1037/a0017327
- Riitsalu, L. (2018). Taking the path of least resistance in managing personal finances for the longer term. *Journal of Management and Change*, *36/37*, 56-67.
- Rijksoverheid (n.d.). Opbouw pensioenstelsel. Geraadpleegd op 4 mei 2021 via [https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/opbouw-pensioenstelsel#:~:text=Algemene%20Ouderdomswet%20(AOW),de%20ontwikkeling%20van%20het%20minimumloon]
- Stoffel, S. T., Goodwin, M., Sieverding, M., Vlaev, I., & von Wagner, C. (2019). Testing verbal quantifiers for social norms messages in cancer screening: Evidence from an online experiment. *BMC public health*, *19*(1), 1-11. doi: 10.1186/s12889-019-6997-5
- Strikwerda, J., Holleman, B., & Hoeken, H. (2021). Supporting pension participants: Three lessons learned from the medical domain for better pension decisions. *Netspar Design Paper*, *167*. [https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20210223\\_Netspar\\_Design-paper\\_167.pdf](https://www.netspar.nl/assets/uploads/P20210223_Netspar_Design-paper_167.pdf)
- Wallsten, T. S., Budescu, D. V., Zwick, R., & Kemp, S. M. (1993). Preferences and reasons for communicating probabilistic information in verbal or numerical terms. *Bulletin of the Psychonomic Society*, *31*(2), 135–138. doi:10.3758/BF03334162

## 7. Bijlagen

### Bijlage I: het materiaal

#### Conditie 1:



Hollands Pensioenfonds

Hollands Pensioenfonds N.V.

*Pensioenkeuze*

Archimedeslaan 10  
3584 BA Utrecht  
Postbus 2072  
3500 HB Utrecht  
Nederland  
[www.hollandspensioen.nl](http://www.hollandspensioen.nl)

Datum 19 mei 2021  
Telefoon 0638294902  
Onderwerp Eerder of later met pensioen  
Polisnummer 6728834092839

#### **Wanneer wilt u met pensioen gaan?**

Geachte mevrouw/heer,

Op 1 juni 2026 bereikt u uw AOW-leeftijd. Wat zijn uw plannen? Wilt u op uw AOW-leeftijd met pensioen, of zou u misschien eerder of later willen stoppen met werken? In deze brief leg ik u graag uit welke keuzes u heeft.

#### **Eerder met pensioen**

Heeft u al nagedacht over eerder stoppen met werken? Door eerder met pensioen te gaan, heeft u bijvoorbeeld meer tijd voor uw partner of uw kleinkinderen, of wellicht voor hobby's die u wilt oppakken. Daarnaast kan eerder stoppen met werken prettig zijn als u werken steeds zwaarder vindt en behoefte hebt aan meer rust. U kunt bij Hollands Pensioenfonds al vanaf 5 jaar voor uw AOW-leeftijd met pensioen.

Eerder met pensioen gaan heeft wel gevolgen voor de hoogte van uw pensioen. Als u voor uw AOW-leeftijd met pensioen gaat, ontvangt u namelijk nog geen AOW. Daarnaast groeit uw pensioen niet verder als u eerder stopt met werken, en moet u langer doen met uw pensioen. Dit zorgt ervoor dat uw pensioenuitkeringen lager zijn dan wanneer u wacht tot uw AOW-leeftijd. Voor ieder jaar dat u eerder stopt met werken, levert u 7% van uw pensioen in. Er zijn echter wel mogelijkheden om op andere manieren extra vermogen op te bouwen als aanvulling op uw pensioen. Kijk voor deze mogelijkheden op onze website.

#### **Uw pensioen uitstellen**

Wilt u na uw AOW-leeftijd nog blijven werken? Dat kan ook. U kunt uw pensioen uitstellen tot maximaal 5 jaar na uw AOW-leeftijd. Een voordeel van langer doorwerken is dat u een hogere pensioenuitkering ontvangt. Uw pensioen hoeft namelijk over een kortere periode uitgekeerd te worden. Uw pensioen stijgt per jaar dat u langer werkt ongeveer 4%. Maar ondanks dat langer doorwerken dus financieel voordelig is, heeft u wel een kortere tijd om van uw pensioen te genieten.

**Uw maandelijkse pensioenuitkering**

Wanneer u op uw AOW-leeftijd stopt met werken en uw pensioen laat uitkeren, is de hoogte van uw maandelijkse pensioenuitkering €1900. In Nederland vinden wij een pensioen van 70% van het gemiddelde salaris voldoende voor later.

**Hoeveel ontvangt als u eerder stopt met werken?**

Stel dat u twee jaar eerder stopt met werken, dan moet u uw pensioen over twee jaar extra verdelen. Hierdoor komt uw maandelijkse pensioenuitkering uit op €1634.

**Hoeveel ontvangt u als u langer doorwerkt?**

Stel dat u twee jaar langer doorwerkt, dan heeft u twee jaar minder waarover u uw pensioen moet verdelen. Uw maandelijkse pensioenuitkering wordt in dit geval €2052.

**Heeft u nog vragen?**

Wij begrijpen dat deze keuze lastig is en dat er veel informatie bij komt kijken. Komt u er zelf niet uit? Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer (030) 676 21 23. Wij helpen u graag! U kunt natuurlijk ook eerst op [www.hollandspensioen.nl](http://www.hollandspensioen.nl) kijken.

Met vriendelijke groet,

Hollands Pensioenfonds



Hollands Pensioenfonds

## Conditie 2:



Hollands Pensioenfonds

Hollands Pensioenfonds N.V.

*Pensioenkeuze*

Archimedeslaan 10  
3584 BA Utrecht  
Postbus 2072  
3500 HB Utrecht  
Nederland  
[www.hollandspensioen.nl](http://www.hollandspensioen.nl)

Datum 19 mei 2021  
Telefoon 0638294902  
Onderwerp Eerder of later met pensioen  
Polisnummer 6728834092839

### **Wanneer wilt u met pensioen gaan?**

Geachte mevrouw/heer,

Op 1 juni 2026 bereikt u uw AOW-leeftijd. Wat zijn uw plannen? Wilt u op uw AOW-leeftijd met pensioen, of zou u misschien eerder of later willen stoppen met werken? In deze brief leg ik u graag uit welke keuzes u heeft.

#### **Eerder met pensioen**

Heeft u al nagedacht over eerder stoppen met werken? Door eerder met pensioen te gaan, heeft u bijvoorbeeld meer tijd voor uw partner of uw kleinkinderen, of wellicht voor hobby's die u wilt oppakken. Daarnaast kan eerder stoppen met werken prettig zijn als u werken steeds zwaarder vindt en behoefte hebt aan meer rust. U kunt bij Hollands Pensioenfonds al vanaf 5 jaar voor uw AOW-leeftijd met pensioen.

Eerder met pensioen gaan heeft wel gevolgen voor de hoogte van uw pensioen. Als u voor uw AOW-leeftijd met pensioen gaat, ontvangt u namelijk nog geen AOW. Daarnaast groeit uw pensioen niet verder als u eerder stopt met werken, en moet u langer doen met uw pensioen. Dit zorgt ervoor dat uw pensioenuitkeringen lager zijn dan wanneer u wacht tot uw AOW-leeftijd. Voor ieder jaar dat u eerder stopt met werken, levert u 7% van uw pensioen in. Er zijn echter wel mogelijkheden om op andere manieren extra vermogen op te bouwen als aanvulling op uw pensioen. Kijk voor deze mogelijkheden op onze website.

#### **Uw pensioen uitstellen**

Wilt u na uw AOW-leeftijd nog blijven werken? Dat kan ook. U kunt uw pensioen uitstellen tot maximaal 5 jaar na uw AOW-leeftijd. Een voordeel van langer doorwerken is dat u een hogere pensioenuitkering ontvangt. Uw pensioen hoeft namelijk minder lang uitgekeerd te worden. Uw pensioen stijgt per jaar dat u langer werkt ongeveer 4%. Maar ondanks dat langer doorwerken dus financieel voordelig is, heeft u wel een kortere tijd om van uw pensioen te genieten.

**Uw maandelijkse pensioenuitkering**

Wanneer u op uw AOW-leeftijd stopt met werken en uw pensioen laat uitkeren, dan ontvangt u 73% van uw salaris. In Nederland vinden wij een pensioen van 70% van het gemiddelde salaris voldoende voor later. U ontvangt voldoende.

**Hoeveel ontvangt als u eerder stopt met werken?**

Stel dat u twee jaar eerder stopt met werken, dan moet u uw pensioen over twee jaar extra verdelen. Hierdoor daalt uw maandelijkse pensioenuitkering met 14% vergeleken met wanneer u op AOW-leeftijd met pensioen gaat. In dat geval is uw maandelijkse pensioenuitkering voor u onvoldoende.

**Hoeveel ontvangt u als u langer doorwerkt?**

Stel dat u twee jaar langer doorwerkt, dan heeft u twee jaar minder waarover u uw pensioen moet verdelen. Hierdoor stijgt uw maandelijkse pensioenuitkering met 8% vergeleken met wanneer op uw AOW-leeftijd stopt met werken. Uw maandelijkse pensioenuitkering is daardoor ruim voldoende.

**Heeft u nog vragen?**

Wij begrijpen dat deze keuze lastig is en dat er veel informatie bij komt kijken. Komt u er zelf niet uit? Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer (030) 676 21 23. Wij helpen u graag! U kunt natuurlijk ook eerst op [www.hollandspensioen.nl](http://www.hollandspensioen.nl) kijken.

Met vriendelijke groet,

Hollands Pensioenfonds



Hollands Pensioenfonds

## Conditie 3:



Hollands Pensioenfonds

Hollands Pensioenfonds N.V.

*Pensioenkeuze*

Archimedeslaan 10

3584 BA Utrecht

Postbus 2072

3500 HB Utrecht

Nederland

[www.hollandspensioen.nl](http://www.hollandspensioen.nl)

Datum 19 mei 2021  
Telefoon 0638294902  
Onderwerp Eerder of later met pensioen  
Polisnummer 6728834092839

### **Wanneer wilt u met pensioen gaan?**

Geachte mevrouw/heer,

Op 1 juni 2026 bereikt u uw AOW-leeftijd. Wat zijn uw plannen? Wilt u op uw AOW-leeftijd met pensioen, of zou u misschien eerder of later willen stoppen met werken? In deze brief leg ik u graag uit welke keuzes u heeft.

#### **Eerder met pensioen**

Heeft u al nagedacht over eerder stoppen met werken? Door eerder met pensioen te gaan, heeft u bijvoorbeeld meer tijd voor uw partner of uw kleinkinderen, of wellicht voor hobby's die u wilt oppakken. Daarnaast kan eerder stoppen met werken prettig zijn als u werken steeds zwaarder vindt en behoefte hebt aan meer rust. U kunt bij Hollands Pensioenfonds al vanaf 5 jaar voor uw AOW-leeftijd met pensioen.

Eerder met pensioen gaan heeft wel gevolgen voor de hoogte van uw pensioen. Als u voor uw AOW-leeftijd met pensioen gaat, ontvangt u namelijk nog geen AOW. Daarnaast groeit uw pensioen niet verder als u eerder stopt met werken, en moet u langer doen met uw pensioen. Dit zorgt ervoor dat uw pensioenuitkeringen lager zijn dan wanneer u wacht tot uw AOW-leeftijd. Voor ieder jaar dat u eerder stopt met werken, levert u 7% van uw pensioen in. Er zijn echter wel mogelijkheden om op andere manieren extra vermogen op te bouwen als aanvulling op uw pensioen. Kijk voor deze mogelijkheden op onze website.

#### **Uw pensioen uitstellen**

Wilt u na uw AOW-leeftijd nog blijven werken? Dat kan ook. U kunt uw pensioen uitstellen tot maximaal 5 jaar na uw AOW-leeftijd. Een voordeel van langer doorwerken is dat u een hogere pensioenuitkering ontvangt. Uw pensioen hoeft namelijk minder lang uitgekeerd te worden. Uw pensioen stijgt per jaar dat u langer werkt ongeveer 4%. Maar ondanks dat langer doorwerken dus financieel voordelig is, heeft u wel een kortere tijd om van uw pensioen te genieten.

**Uw maandelijkse pensioenuitkering**

Wanneer u op uw AOW-leeftijd stopt met werken en uw pensioen laat uitkeren, is de hoogte van uw maandelijkse pensioenuitkering €1900. Dit is 73% van uw salaris. In Nederland vinden wij een pensioen van 70% van het gemiddelde salaris namelijk voldoende voor later. U ontvangt voldoende.

**Hoeveel ontvangt als u eerder stopt met werken?**

Stel dat u twee jaar eerder stopt met werken, dan moet u uw pensioen over twee jaar extra verdelen. Hierdoor daalt uw maandelijkse pensioenuitkering met 14% vergeleken met wanneer u op AOW-leeftijd met pensioen gaat. Hierdoor komt uw maandelijkse pensioenuitkering uit op €1634. Dit is voor u onvoldoende.

**Hoeveel ontvangt u als u langer doorwerkt?**

Stel dat u twee jaar langer doorwerkt, dan heeft u twee jaar minder waarover u uw pensioen moet verdelen. Hierdoor stijgt uw maandelijkse pensioenuitkering met 8% vergeleken met wanneer op uw AOW-leeftijd stopt met werken. Uw maandelijkse pensioenuitkering wordt in dit geval €2052, en is daardoor ruim voldoende.

**Heeft u nog vragen?**

Wij begrijpen dat deze keuze lastig is en dat er veel informatie bij komt kijken. Komt u er zelf niet uit? Wij zijn elke werkdag bereikbaar van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer (030) 676 21 23. Wij helpen u graag! U kunt natuurlijk ook eerst op [www.hollandspensioen.nl](http://www.hollandspensioen.nl) kijken.

Met vriendelijke groet,

Hollands Pensioenfonds



Hollands Pensioenfonds

## **Bijlage II: De vragenlijst**

### **A. Inleiding van de vragenlijst**

Beste meneer/mevrouw,

Welkom bij deze vragenlijst over pensioencommunicatie. Fijn dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek!

Deze vragenlijst is onderdeel van een onderzoek naar pensioencommunicatie voor het onderzoeksseminar van de master Communicatie en Organisatie.

Als u vragen of opmerkingen heeft over het onderzoek kunt u contact opnemen met Fabiënne via [f.vanasselt@students.uu.nl](mailto:f.vanasselt@students.uu.nl).

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de manieren waarop pensioencommunicatie verbeterd kan worden. U krijgt straks een situatieschets en een brief van een fictief pensioenfonds voorgelegd. Vervolgens maakt u een pensioenkeuze op basis van de brief. Daarna vult u een vragenlijst in. Ik vraag u om een aantal demografische gegevens (zoals uw leeftijd en geslacht), u geeft aan in hoeverre u het eens bent met een aantal stellingen en tot slot doet u een aantal rekensommen.

Het duurt ongeveer 10-15 minuten om de brief te lezen en de vragenlijst in te vullen.

U heeft te allen tijde het recht om de gegeven toestemming in te trekken of te stoppen met meedoen aan het onderzoek zonder daarvoor een reden te geven. Als u stopt dan wordt uw data niet gebruikt in het onderzoek.

Voordat u start met de vragenlijst, wil ik u laten weten dat alle data anoniem en vertrouwelijk wordt behandeld. Uw identiteit wordt in geen enkel rapport, thesis of publicatie bekend gemaakt. U wordt niet gevraagd uw naam op te geven.

Alvast bedankt voor uw deelname!

### **B. Bevestiging**

Ik bevestig dat:

- Ik de informatie over dit onderzoek heb gelezen en heb begrepen.
- Ik begrijp dat mijn medewerking vrijwillig is, en dat ik te allen tijde kan stoppen, zonder een reden op te geven.
- Ik begrijp dat mijn data anoniem wordt opgeslagen in een online database, en/of gepubliceerd wordt als materiaal voor een onderzoeksverslag en/of thesis en kan worden ingezien door andere onderzoekers en algemeen publiek.
- Ik begrijp dat de geanonimiseerde data kan worden gebruikt in toekomstig onderzoek en dat resultaten kunnen worden gebruikt in andere wetenschappelijke publicaties.

Ja, dat bevestig ik.

### **C. Demografische gegevens**

1) Wat is uw geboortedatum (dd/mm/jjjj)?

\_\_\_\_\_

- 2) Wat is uw geslacht?
  - Man
  - Vrouw
  - Anders
  - Zeg ik liever niet
- 3) Wat is uw hoogst genoten opleidingsniveau?
  - Geen
  - Basisonderwijs
  - Vmbo (lts, (m)ulo, mavo, vbo, lbo, Inho/huishoudschool)
  - Onderbouw havo/vwo (mms, hbs, gymnasium)
  - Bovenbouw havo/vwo (mms, hbs, gymnasium)
  - Mbo-1 (entreeopleiding)
  - Mbo-2 (basisberoepsopleiding)
  - Mbo-3 (vakopleiding)
  - Mbo-4 (mts, middenkaderopleiding, specialistenopleiding)
  - Hbo (hts)
  - Wo
- 4) Heeft u wel eens informatie opgezocht over pensioenen?
  - Ja
  - Nee
  - Weet ik niet
- 5) In hoeverre heeft u het idee dat u iets weet over pensioenkeuzes die u kunt maken op een schaal van 1 tot 10 (1= niets, 10 = ik weet er alles van)?

#### **D. Situatieschets en brief (zie Bijlage I)**

**Lees alstublieft onderstaande situatieschets zorgvuldig door. Leef u in in de situatie.**

U mag over 5 jaar met pensioen. Daarom ontvangt u een brief van het Hollands Pensioenfonds over het moment dat u met pensioen wilt gaan. Op basis van deze brief gaat u een keuze maken over uw pensioen.

Uw gemiddelde salaris is €2600 netto per maand. U woont in een vrijstaand huis en u heeft uw hypotheek bijna afgelost. U heeft twee werkende kinderen en uw partner mag in dezelfde maand als u met pensioen.

*Lees nu de brief die u ontvangt van uw pensioenfonds (u kunt de foto vergroten).*

\*brief\*

#### **E. Keuze**

Op basis van de situatieschets en de brief die u net heeft gelezen, welke van de onderstaande opties zou u kiezen? Neem de informatie uit de situatieschets mee in uw overwegingen. Er is geen goed of fout antwoord mogelijk, want uw keuze hangt af van uw persoonlijke voorkeuren en overwegingen. U kunt altijd terug naar de vorige pagina om de situatieschets en de brief nogmaals te lezen.

- Ik kies ervoor om vóór mijn AOW-leeftijd te stoppen met werken en dus eerder met pensioen te gaan.

- Ik kies ervoor om op mijn AOW-leeftijd met pensioen te gaan.
- Ik kies ervoor om langer door te werken en dus later met pensioen te gaan.

## **F. Decisional Conflict Scale**

### Keuzeonzekerheid:

In hoeverre bent u het eens met de volgende drie stellingen? (5-punts Likertschaal, 1 = helemaal eens, 5 = helemaal oneens)

1. Ik vond het moeilijk om een keuze te maken. (omgepoold in SPSS)
2. Ik wist niet zeker wat ik moest doen bij deze keuze. (omgepoold in SPSS)
3. Het is duidelijk wat de beste keuze is voor mij.

### Factoren die bijdragen aan onzekerheid:

In hoeverre bent u het eens met de volgende drie stellingen? (5-punts Likertschaal, 1 = helemaal eens, 5 = helemaal oneens)

1. Ik ben me bewust van de keuzes die ik heb rondom eerder of later met pensioen gaan.
2. Ik heb het gevoel dat ik weet wat de voordelen van eerder of later met pensioen gaan.
3. Ik heb het gevoel dat ik weet wat de nadelen zijn van eerder of later met pensioen gaan.
4. Ik heb meer advies en informatie nodig over de keuzemogelijkheden. (omgepoold in SPSS)
5. Ik weet hoe zwaar de voordelen van de keuzemogelijkheden wegen voor mij bij het maken van deze keuze.
6. Ik weet hoe zwaar de nadelen van de keuzemogelijkheden wegen voor mij bij het maken van deze keuze.
7. Het is moeilijk voor mij om een afweging te maken tussen de voordelen en nadelen van de keuzemogelijkheden. (omgepoold in SPSS)

### Waargenomen effectieve besluitvorming:

In hoeverre bent u het eens met de volgende drie stellingen? (5-punts Likertschaal, 1 = helemaal eens, 5 = helemaal oneens)

1. Ik heb het gevoel dat ik een geïnformeerde keuze heb gemaakt.
2. Mijn keuze laat zien wat het meest belangrijk voor mij is.
3. Ik verwacht bij mijn keuze te blijven.
4. Ik ben tevreden met mijn keuze.

## **G. Gecijferdheid**

1. Stelt u zich voor dat u 1000 keer een dobbelsteen (met 6 vlakken) gooit. Van de 1000 keer gooien, hoeveel keer denkt u dat de dobbelsteen op 2,4 of 6 komt?  
\_\_\_\_\_
2. Bij de Postcodeloterij is de kans om een prijs van 1000 euro te winnen 1%. Als 1000 mensen ieder één lot voor de Postcodeloterij kopen, hoeveel mensen winnen dan de prijs?  
\_\_\_\_\_
3. Bij de Oudejaargestrekking van de Staatsloterij is de kans om een auto te winnen 1 op de 1000. Welk percentage van de loten wint een auto?  
\_\_\_\_\_

## **H. Einde**

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst! Klik op de pijl om de vragenlijst in te leveren.

Voor vragen of meer informatie kunt u contact opnemen met mij (Fabiënne) via [f.vanasselt@students.uu.nl](mailto:f.vanasselt@students.uu.nl).

Heeft u zelf nog opmerkingen?

---

### Bijlage III: Frequenties van de opleidingsniveaus van de proefpersonen

Tabel 5. Opleidingsniveau van de proefpersonen (n = 89)

	Frequentie	Percentage
Geen	0	0
Basisonderwijs	0	0
Vmbo (lts, (m)ulo, mavo, vbo, lbo, Inho/huishoudschool)	16	18
Onderbouw havo/vwo (mms, hbs, gymnasium)	2	2,2
Bovenbouw havo/vwo (mms, hbs, gymnasium)	3	3,4
Mbo-1 (entreeopleiding)	0	0
Mbo-2 (basisberoepsopleiding)	0	0
Mbo-3 (vakopleiding)	11	12,4
Mbo-4 (mts, middenkaderopleiding, specialistenopleiding)	18	20,2
Hbo (hts)	27	30,3
Wo	12	13,5
Totaal	89	100

## Bijlage IV: Randomisatie van de condities

Tabel 6. Toetsen en resultaten van de randomisatie check

Variabele	Toets	Assumpties	Resultaat	Vershil
Geslacht	Chi-kwadraat	Voldaan	$\chi^2 (2) = 2.065,$ $p = .356$	Geen significant verschil tussen de condities gevonden
Leeftijd	One-way ANOVA	Voldaan	$F (2,86) = 1.274, p = .285$	Geen significant verschil tussen de condities gevonden
Opleidingsniveau	Chi-kwadraat	Voldaan	$\chi^2 (4) = 5.198,$ $p = .268$	Geen significant verschil tussen de condities gevonden
Informatie opgezocht	Chi-kwadraat	Voldaan	$\chi^2 (2) = .867,$ $p = .648$	Geen significant verschil tussen de condities gevonden
Kennis over pensioenkeuzes	One-way ANOVA	Voldaan	$F (2,86) = .347,$ $p = .708$	Geen significant verschil tussen de condities gevonden

Tabel 7. Controlevariabelen per conditie

Variabele	Categorie	Conditie 1	Conditie 2	Conditie 3	
Geslacht	Man	9	10	14	
	Vrouw	22	18	16	
	Anders	0	0	0	
	Zeg ik liever niet	0	0	0	
Leeftijd		$M = 56.29$ $(SD = 1.08)$	$M = 55.43$ $(SD = 4.31)$	$M = 57.17$ $(SD = 4.05)$	
	Opleidingsniveau	Laag	10	4	4
		Gemiddeld	10	9	13
Hoog		11	15	13	
Informatie opgezocht	Ja	25	24	23	
	Nee	5	4	7	
Kennis over pensioenkeuzes		$M = 5.29$ $(SD = 2.21)$	$M = 4.86$ $(SD = 2.30)$	$M = 5.30$ $(SD = 2.39)$	