Universiteit Utrecht

Geen zin in pensioen?

-

Onderzoek naar de oorzaken van een onvoldoende pensioenbewustzijn middels een TPB-analyse

A.C.V. Verburg
Studentnr. 3051412
Prof. dr. L.R. Lentz
Communicatie- en Informatiewetenschappen
Eindwerkstuk Communicatiestudies
Inleverdatum: 28-06-2013

Samenvatting

Het pensioenbewustzijn in Nederland is te laag, maar de meningen verschillen over de mate waarin dit probleem aan pensioencommunicatie en/of aan de pensioendeelnemer zelf te wijten is. Door toepassing van het *integrative model of behavioral prediction* (Fishbein en Yzer, 2003), aangevuld met het *elaboration likelihood model* (Petty & Cacioppo, 1986) en het *extended parallel processing model* (Witte, 1998), wordt in dit onderzoek geprobeerd te achterhalen welk mentaliteitsprobleem onder pensioendeelnemers speelt en in hoeverre dit bepalend is voor het gedrag. Centraal staat de vraag welke rol de drie determinanten van de gedragintentie spelen als het om pensioenbewustzijn gaat. Het Universeel Pensioenoverzicht (UPO) wordt daarbij als casus voor pensioenbewustzijn gebruikt.

Nadat 100 participanten een TPB-vragenlijst voorafgaand aan en na het maken van een UPO-taak hebben ingevuld, is vastgesteld dat met name de attitude bepalend is voor de (relatief positieve) gedragsintentie. Deze intentie komt echter niet overeen met het huidige gedrag. Blijkbaar is er een invloed buiten de gedragsintentie om die de uitvoering van pensioenbewust gedrag tegengaat. De participanten blijken wel goed in staat de eigen voorkennis en prestatie op de vragenlijsten in te schatten, én hier accuraat over te rapporteren. Er is dus geen sprake van zelfoverschatting.

De oorzaak van een onvoldoende pensioenbewustzijn moet dan ook eerder worden gezocht in pensioencommunicatie zelf, bijvoorbeeld de toegankelijkheid, en in een ontbrekend gevoel van urgentie onder pensioendeelnemers: de gedragsintentie is positief, maar men ervaart blijkbaar nog geen reden om dit gedrag nú uit te voeren. Wel blijken de bestaande overtuigingen omtrent het pensioen weinig stabiel te zijn, wat een goede kans biedt om deze met behulp van pensioencommunicatie te veranderen.

Inhoudsopgave

Samenvatting 2
Inhoudsopgave 3
1. Inleiding 4
2. Theoretisch kader 5
2.1 Pensioenbewustzijn in Nederland 5
2.2 UPO en pensioenbewustzijn 5
2.3 Het UPO in revisie 6
2.4 De eigen verantwoordelijkheid 7
2.5 IMBP en pensioenbewustzijn 8
2.5.1 Attitude 10
2.5.2 Waargenomen norm 10
2.5.3 Perceptie van eigeneffectiviteit 10
2.6 ELM en UPO 10
2.7 EPPM en pensioencommunicatie 12
3. Probleemstelling 13
3.1 Deelvragen en hypothesen 14
4. Materiaal en methode 15
4.1 Participanten 15
4.2 Materiaal 16
4.2.1 TPB-vragenlijst 16
4.2.2 Vragenlijst vooraf 17
4.2.3 Vragenlijst achteraf 18
4.2.4 Revisie 18
4.3 Procedure 19
5. Resultaten 19
5.1 Participanten 20
5.2 Betrouwbaarheid 20
5.3 TPB-vragenlijsten 21
5.3.1 Huidige gedrag en gedragsintentie 21
5.3.2 Attitude 22
5.3.3 Waargenomen norm 23
5.3.4 Perceptie van eigeneffectiviteit 24
5.3.5 Verklaringen voor gedrag en gedragsintentie 25
5.4 UPO 27
5.5 De eigen prestatie 28
5.5.1 UPO-taak 28
5.5.2 Pensioenkennistest 29
5.5.3 Clozetest 29
6. Conclusie 29
7. Discussie 32
7.1 TPB-vragenlijst 33
7.2 Deelonderzoek 34
8. Literatuur 35
9. Bijlagen 36

1. Inleiding

De gemiddelde Nederlander wordt dagelijks blootgesteld aan allerlei persuasieve boodschappen. Als men hierdoor overtuigd wordt, is dat vaak met name gunstig voor de zender, zoals bij de meeste commerciële reclameboodschappen. Het aanbieden van een uitvaartverzekering onder studenten is bijvoorbeeld niet direct in het belang van deze doelgroep. In andere gevallen moet men overtuigd worden van zaken die wel vooral in het eigen belang zijn, zoals stoppen met roken. Het onderscheid tussen deze twee doelstellingen is echter niet altijd even duidelijk. Zowel reclame als voorlichting probeert te overtuigen van het essentiële nut van een product, dienst of gedrag, door in te spelen op het gevoel dat men echt niet zonder kan en/of anders ernstige problemen (gaat) krijgen. De meeste mensen hebben dan ook een oostindische doofheid ontwikkeld voor persuasieve boodschappen: men legt ze graag naast zich neer (Hoeken et al., 2012).

Deze houding is echter problematisch als het doelgedrag van de gecommuniceerde boodschap in het eigen belang is. Dat is bij uitstek het geval bij pensioencommunicatie. Het pensioenbewustzijn in Nederland is laag (CentiQ, 2009), veel Nederlanders ervaren een frisse tegenzin als ze met pensioencommunicatie geconfronteerd worden (AFM, 2010) en ook de pensioenfondsen zelf lijken zich niet van harte met deze verplichte informatieverstrekking bezig te houden (Nell & Lentz, 2013). Mede door de huidige financiële crisis is het risico echter groot dat talloze huishoudens na hun pensionering zwaar in de problemen komen als ze nu geen actie ondernemen (SZW, 2012).

Om deze problematische situatie in kaart te brengen en waar mogelijk aanbevelingen te doen, loopt aan de Universiteit Utrecht een grootschalig onderzoek naar financiële geletterdheid. Meer specifiek richt dit onderzoek zich op hypotheek- en pensioencommunicatie. Dit eindwerkstuk is onderdeel van deze laatste hoofdstroming en draait om de vraag waar de oorsprong van het probleem omtrent pensioenbewustzijn ligt. Door toepassing van het *Integrative Model of Behavioral Prediction* (IMBP) van Fishbein en Yzer (2003) en het Universeel Pensioenoverzicht (UPO) als casus te gebruiken, wordt geprobeerd te achterhalen welk mentaliteitsprobleem onder pensioendeelnemers speelt, hoe groot dit probleem is en hoe pensioencommunicatie hierop kan inhaken.

Allereerst wordt daarvoor de omvang van het probleem omtrent het Nederlandse pensioenbewustzijn geschetst, inclusief de tot zover in de literatuur geopperde oorzaken. Vervolgens wordt het IMBP verder toegelicht en wordt verklaard waarom dit model, samen met het *Elaboration Likelihood Model* (Petty & Cacioppo, 1986) en het *Extended Parallel Processing Model* (Witte, 1998), kan worden gebruikt om meer grip te krijgen op

dit probleem. Na het formuleren van een probleemstelling, deelvragen en hypothesen, wordt dieper ingegaan op het ontwerp van een geschikte vragenlijst. Tot slot volgen resultaten, conclusie en discussie van dit onderzoek.

2. Theoretisch kader

2.1 Pensioenbewustzijn in Nederland

> *"Pensioenbewustzijn is de mate waarin men op de hoogte is van het pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weet of dat in de eigen situatie voldoende is en weet (indien gewenst) welke oplossingen er zijn en daar een afweging in maakt."* (CentiQ et al. 2009, p.8)

De term 'pensioenbewustzijn' werd in 2009 gedefinieerd als berustend op drie pijlers: kennis van de hoogte van het (toekomstige) pensioeninkomen, de toereikendheid hiervan en kennis van de mogelijkheden om eventuele tekorten aan te vullen (CentiQ et al., 2009). Er wordt dus van de pensioendeelnemer verwacht dat hij/zij inzicht heeft in de eigen situatie en indien nodig actie kan ondernemen.

Deze doelstellingen zijn een logisch vervolg op de nieuwe Pensioenwet uit 2007, waarin de overheid de informatieplicht van de pensioenfondsen en -verzekeraars heeft aangescherpt. Pensioenuitvoerders zijn nu primair verantwoordelijk voor een 'duidelijke' en 'begrijpelijke' communicatie naar alle belanghebbenden, zowel over de koopkracht van het toekomstige pensioen als de risico's hieromtrent (SZW, 2012). Een voorbeeld waarin deze verplichting tot uiting komt, is het Universeel Pensioenoverzicht (UPO). Dit document biedt een overzicht van de eigen pensioensituatie, zowel de huidige als de toekomstige, en wordt jaarlijks aan actieve pensioendeelnemers (mensen die op dit moment pensioen opbouwen of hebben opgebouwd) verzonden.

2.2 UPO en pensioenbewustzijn

Het UPO heeft primair tot doel de ontvanger een duidelijk inzicht in de huidige en toekomstige pensioensituatie te bieden (AFM, 2010). Het overzicht is dan ook persoonlijk en bevat informatie over het tot zover opgebouwde (bruto) pensioen, de toelages die partner of kinderen mogen verwachten en de invloed van pensionering, arbeidsongeschiktheid of overlijden op de uitkering hiervan. Ook de fiscale ruimte om het pensioen aan te vullen met lijfrentes komt aan bod (factor A) en er wordt uitgelegd of en hoe het pensioen door de jaren heen zijn waarde behoudt. Het is een document met een uniforme opbouw, waardoor de bedragen in de UPO's van verschillende pensioenfondsen en -verzekeringen gemakkelijk bij elkaar opgeteld kunnen worden (AFM 2010). Niet verwonderlijk zijn er dan ook strikte eisen waaraan het UPO moet voldoen om tot een bruikbaar overzicht te komen.

Gezien deze eisen en voorwaarden zou men mogen verwachten dat het UPO een geschikt uitgangspunt biedt voor het vergroten van het pensioenbewustzijn van de deelnemer; in dit document staat immers alle relevante informatie om inzicht te krijgen in de eerste pijler van pensioenbewustzijn, maar het biedt ook een startpunt voor inzicht de andere twee pijlers. Anderzijds ligt ook het omgekeerde voor de hand. Als iemand goed overweg kan met het UPO en hij/zij de hierin gepresenteerde informatie goed begrijpt, zou dit symptomatisch kunnen zijn voor een hoge mate van pensioenbewustzijn. Het UPO is daarom ook te conceptualiseren als 'pensioenbewustzijn in het klein', waarbij UPO-begrip en -gebruik een representatieve casus voor pensioenbewustzijn vormen.

In de praktijk blijkt het UPO deze taken echter niet voldoende te vervullen: ondanks de verplichte pensioencommunicatie is het pensioenbewustzijn van de gemiddelde Nederlander nog steeds opvallend laag (CentiQ, 2009). Uit een onderzoek van AFM (2010) blijkt dat mensen vaak ten onrechte een hoge verwachting van hun pensioen hebben. 47% beoordeelt bovendien de eigen pensioenkennis als onvoldoende: consumenten blijken het onderwerp 'pensioen' als erg complex te ervaren en beschikken over onvoldoende begrip van hun eigen situatie. Men neemt daarbij erg weinig initiatief om de informatie hierover te leren begrijpen, waardoor te hoge verwachtingen en een gebrek aan kennis en betrokkenheid een weloverwogen beslissing over de eigen financiële levensloop in de weg staan.

2.3 Het UPO in revisie

Een lage mate van pensioenbewustzijn zou kunnen wijzen op een te moeilijke of anderszins demotiverende invulling van de verplichte pensioencommunicatie. Vage vereisten als 'duidelijke' en 'correcte' communicatie komen de kwaliteit ook niet ten goede: in een onderzoek van Nell en Lentz (2013) wordt gerapporteerd dat sommige pensioenfondsen en -verzekeraars het UPO eerder als een noodzakelijk kwaad zien, dan als een kans om hun deelnemers voor te lichten. De regelgeving van de overheid blijkt juist beperkend te werken, waardoor de uitvoerder zich vaak met een zo minmaal mogelijke inspanning van zijn taken kwijt en liever andere, minder strikt gereguleerde informatiekanalen gebruikt voor de informatievoorziening van zijn deelnemers (zoals de minder uniforme Toelichting bij het UPO).

Hoewel het UPO bedoeld is als *trigger* om mensen naar hun pensioen te laten kijken en hen aan te zetten tot actie (Netspar, 2013), wordt dit document dus niet met onverdeeld enthousiasme door de uitvoerders opgesteld. Een in opdracht van het AFM uitgevoerd onderzoek (GfK, 2010) wijst bovendien uit dat ook de ontvanger weinig animo kan opbrengen voor pensioencommunicatie. Maar één op de drie consumenten leest het UPO grondig; de meeste mensen kijken het document slechts vluchtig door. Bovendien

blijkt uit de Netspar Pensioenbarometer dat het UPO mensen slechts in beperkte mate aanzet tot reflectie over hun pensioen (2012).

De huidige problematiek is niet onopgemerkt gebleven en er zijn op dit moment allerlei initiatieven in het leven geroepen om de verplichte communicatie aan te vullen of te verbeteren, met nadruk op de behoeften van de pensioendeelnemer. Daarnaast wordt op dit moment gewerkt aan een nieuw UPO, zowel door Netspar (2013) als door de Pensioenfederatie. Op basis van verschillende onderzoeken zijn namelijk een aantal universele verbeterpunten voor het UPO geformuleerd, die in de vernieuwde vorm kunnen worden toegepast.

Naast enigszins voor de hand liggende oplossingen zoals het vereenvoudigen van de terminologie (AFM 2010; GfK 2010), het vergroten van de relevantie door het op de persoon afstemmen van de informatie (Netspar 2013; SZW 2012) en het bieden van een totaaloverzicht van pensioeninkomsten (AFM 2010; Netspar 2013; SZW 2012; TNS NIPO 2012), wordt ook veelvuldig het belang van een 'handelingsperspectief' benadrukt (Netspar 2013; SZW 2012; TNS NIPO 2012). Pas als het UPO een duidelijk antwoord geeft op de vraag wát een deelnemer met het UPO moet doen, kan dit document mensen aanzetten om naar hun pensioen te kijken en in actie te komen, en het kan hen laten zien dat ieder individu wel degelijk invloed heeft op de hoogte van zijn of haar latere pensioen (Netspar, 2013). Een duidelijk gedragsdoel is dus essentieel.

2.4 De eigen verantwoordelijkheid

Bovengenoemde aanbevelingen hebben vooral betrekking op de inhoud van pensioencommunicatie, terwijl elke munt twee zijden heeft: de communicatieplicht van pensioenuitvoerders ten spijt, is en blijft de deelnemer uiteindelijk altijd zelf verantwoordelijk voor inzicht in het eigen pensioen en het ondernemen van noodzakelijke actie. Die verantwoordelijkheid is problematisch: naast een gebrek aan inhoudelijke kennis en een mogelijk ontoereikende informatievoorziening, speelt blijkbaar ook een overduidelijk gebrek aan interesse een rol (Nell & Lentz 2013; GfK 2010).

Het niet-lezen van het UPO is dan ook niet alleen aan de tekst zelf te wijten, maar ook aan de houding van de deelnemers. Het schrijven van een begrijpelijke tekst heeft immers niet automatisch begrip bij de lezer tot gevolg: begrijpelijkheid is een concept dat van allerlei factoren afhankelijk is en dat je niet kunt afdwingen (Lentz, 2011). Zeker mensen die uit zichzelf weinig initiatief tonen als het om hun pensioen gaat, behoren echter vaak tot de risicogroep met een mogelijk tegenvallend pensioen in het verschiet. Het is dus van groot belang dat mensen op hun verantwoordelijkheid worden gewezen en/of de urgentie van een pensioenonbewuste houding beseffen (AFM, 2010). Maar waar ligt de oorzaak van dit vermijdende gedrag?

Om te analyseren welke factoren maken dat een individu zich afsluit voor pensioencommunicatie, heeft TNS NIPO in opdracht van het ministerie van SZW een

onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin mensen openstaan voor pensioeninformatie en welke elementen hierop van invloed zijn (2012). Hierbij wordt gebruikgemaakt van het *TNS Beliefs Framework*, een model dat ervan uitgaat dat een attitude- en gedragsverandering gebaseerd is op verschillende overtuigingen (*beliefs*). Betrokkenheid bij het thema 'pensioen', het inzien van de urgentie van een goed pensioen, de eigen vaardigheid om met informatie om te gaan en de beoordeling van pensioeninformatie blijken een doorslaggevende rol te spelen. Hieruit volgen een aantal aanbevelingen, maar ook de conclusie dat alleen het verbeteren van de pensioencommunicatie niet voldoende is.

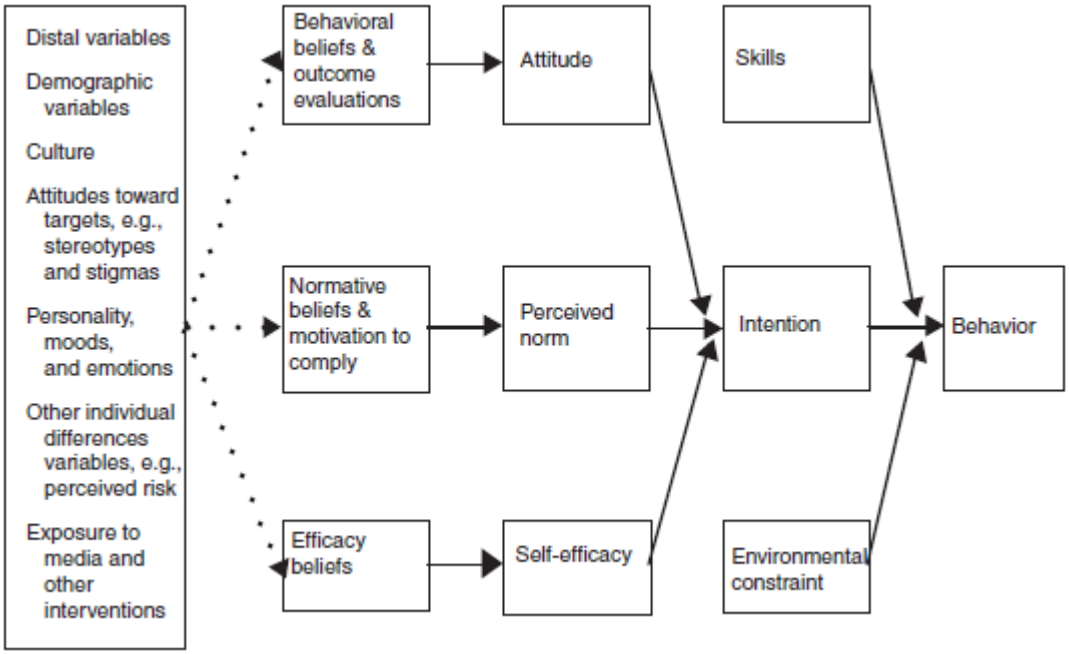
Hoewel dit onderzoek de barrières met betrekking tot het openstaan voor pensioeninformatie overtuigend in kaart brengt, is de nadruk op 'openstaan' relatief specifiek en betreft dit vooral de eerste twee pijlers van pensioenbewustzijn: het gaat vooral om het vergroten van het bereik van pensioencommunicatie en het verhogen van het begrip van pensioeninformatie. De derde component, in actie kunnen komen, blijft hierdoor enigszins onderbelicht en komt slechts incidenteel aan bod.

Het lijkt dan ook een nuttige aanvulling voor de bestaande, specifieke evaluatie om een ander model toe te passen, dat zich juist sterk op de gedragsintentie richt en breed inzetbaar is: het *Integrative Model of Behavioral Prediction* (IMBP) van Fishbein en Yzer (2003). Het UPO, dat mensen moet aanzetten tot actie, is daarbij een goede casus.

2.5 IMBP en pensioenbewustzijn

Zo'n 95% van ons gedrag verloopt automatisch en zonder bewuste redenatie. Het automatiseren van alledaagse dingen tot ingesleten gedragspatronen, zoals het omdoen van de gordel zodra men in de auto stapt, houdt namelijk cognitieve capaciteit vrij voor complexer gedrag dat wel een bewuste beslissing vereist. De overige 5% van ons gedrag valt dan ook onder de noemer 'beredeneerd gedrag' (Hoeken et al., 2012). Dat kan om relatief simpele beslissingen gaan, zoals de aankoop van een nieuw paar sokken, maar ook complexere afwegingen horen hierbij, zoals de keuze van een deelnemer om zich in het eigen pensioen te verdiepen.

Er zijn verschillende modellen ontwikkeld om het wel of niet uitvoeren van beredeneerd gedrag te voorspellen en te verklaren. Het *Integrative model of behavioral prediction* (Fishbein & Yzer, 2003) combineert de belangrijkste variabelen hiervan en is dan ook breed inzetbaar. Hoewel het oorspronkelijk is ontworpen voor toepassing op gedrag omtrent gezondheid (zoals stoppen met roken), is het model bijvoorbeeld ook geschikt gebleken voor consumentengedrag en het stemgedrag van kiezers (Hoeken et al., 2012). Het gedrag omtrent pensioenbewustzijn zou dus eveneens verklaard moeten kunnen worden aan de hand van het IMBP.



Figuur 1: *An Integrative Model of Behavoiral Prediction* (Fishbein & Yzer, 2003, p. 167)

Het IMBP (zie figuur 1) gaat uit van een bepaald gedrag, waarvan de uitvoering bepaald wordt door drie determinanten: de eigen vaardigheden benodigd voor het gedrag (*skills*), beperkingen uit de omgeving (*environmental constraints*) en de gedragsintentie (*intention*). Als in positieve zin aan deze drie determinanten wordt voldaan, staat niets de uitvoering van het gedrag in de weg en is de kans groot dat men hier ook daadwerkelijk naar handelt (Fishbein & Yzer, 2003). Als het om pensioenbewustzijn gaat, zijn dus eigen vaardigheden nodig voor het begrijpen van pensioencommunicatie, moet de omgeving (of de tekst zelf) het opnemen van deze informatie niet in de weg staan én moet men de intentie hebben om het gedrag uit te voeren.

Eigen vaardigheden en situationele beperkingen liggen veelal voorbij de grens van wat een persuasief document zoals het UPO kan bereiken: het ligt niet voor de hand dat bijvoorbeeld analfabetisme door de pensioenuitvoerders moet worden verholpen, noch dat een kapotte leeslamp onder de verantwoordelijkheid van de overheid valt. Wat pensioencommunicatie echter wel kan én moet beïnvloeden, is de gedragsintentie. Zoals in figuur 1 is te zien, wordt deze bepaald door een drietal directe determinanten en door een aantal indirecte variabelen, die hun werking via de directe determinanten uitoefenen. Het relatieve belang van deze variabelen verschilt per persoon en per gedrag: elk van deze determinanten is een samenvatting van een aantal ondergeschikte overtuigingen, maar welke determinanten en overtuigingen relevant zijn varieert.

2.5.1 Attitude

De attitude wordt gekenmerkt als een evaluatieve samenvatting van een aantal saillante overtuigingen over de veronderstelde gevolgen van het gedrag. Hoe (on)waarschijnlijk is het gevolg van dit gedrag én hoe (on)wenselijk is dit? Hoe positief men over bijvoorbeeld pensioenbewustzijn denkt, is dan ook afhankelijk van de mate waarin men de wenselijke gevolgen hiervan waarschijnlijk acht, of de onwenselijke gevolgen onwaarschijnlijk.

2.5.2 Waargenomen norm

De waargenomen norm draait om wat men denkt dat (belangrijke) anderen van dit gedrag vinden, of in hoeverre anderen waarmee men zich identificeert dit gedrag al uitvoeren. In het eerste geval spreekt met van een *normatieve norm*; in het tweede geval van een *descriptieve norm* (Hoeken et al., 2012). In beide gevallen gaat het om wat het individu dénkt dat anderen vinden of (zouden) doen, oftewel om de eigen perceptie hiervan, die dan ook niet per definitie met de werkelijkheid overeen hoeft te komen. Daarnaast is beslissend in hoeverre men zich wil conformeren aan de veronderstelde meningen of het gedrag van deze anderen.

2.5.3 Perceptie van eigeneffectiviteit

In deze derde determinant gaat het om een inschatting van de eigen capaciteiten en de mate waarin men denkt controle te hebben over het gedrag. De perceptie van eigeneffectiviteit is dus gebaseerd op een vertrouwen in de eigen vaardigheden en de overtuiging dat men de capaciteiten heeft om eventuele barrières te overwinnen. Daarnaast is relevant in hoeverre men denkt dat het gedrag onder de eigen verantwoordelijkheid valt en men er zelf over denkt te mogen beslissen.

Door deze drie determinanten met een vragenlijst te toetsen, is het mogelijk om na te gaan welke overtuigingen binnen een grote groep mensen saillant zijn, welke determinant het zwaarst weegt met betrekking tot de gedragsintentie en waar een persuasieve boodschap op in zou moeten spelen om de gedragsintentie positiever te maken. Het IMBP zegt echter weinig over hoe diepgeworteld en stabiel een bepaalde gedragsintentie is en in hoeverre er weerstand is voor tegenargumentatie: hiervoor is het *Elaboration Likelihood Model* (ELM) van Petty en Cacioppo (1986) te gebruiken.

2.6 ELM en UPO

Het *Elaboration Likelihood Model* (Petty & Cacioppo, 1986) is een duaal procesmodel waarin wordt verklaard hoe mensen informatie verwerken en welke invloed dit heeft op het accepteren van het standpunt in deze informatie. Enerzijds is er de centrale route voor verwerking; anderzijds de perifere route. Centrale verwerking is doordacht, rationeel en bestaat uit een kritische afweging van relevante argumenten, waarbij ook de

eigen voorkennis wordt ingezet om de correctheid van het gecommuniceerde standpunt te bepalen. Niet verwonderlijk vraagt deze diepe verwerking flink wat concentratie en cognitieve capaciteit, en is het een relatief arbeidsintensief proces. Perifere verwerking kost daarentegen minder inspanning. Begrip van de argumentatie is hiervoor geen voorwaarde en men laat zich eerder sturen door de oppervlaktekenmerken van een tekst (zoals een prettige lay-out) en de toepassing van vuistregels (zoals de aanwezigheid van een betrouwbare bron; Hoeken et al., 2012). Perifere verwerking is dan ook minder intensief en diep.

Het gaat hierbij echter niet om twee afzonderlijke routes: volledig perifere en volledig centrale verwerking zijn uitersten op een continuüm (Petty & Wegener, 1999). De mate waarin mensen zich inspannen om een zo correct mogelijk oordeel over een standpunt te vellen, is afhankelijk van persoonlijkheidskenmerken en situatiefactoren, maar vooral ook van de motivatie en de bekwaamheid van de lezer. Dezelfde tekstkenmerken kunnen bovendien op verschillende manieren worden gebruikt en zijn niet intrinsiek gekoppeld aan centrale of perifere verwerking. De manier van verwerken hangt dus primair van de lezer zelf af.

Iemand die al een standpunt heeft ingenomen, neigt ernaar een tekst over dit onderwerp bevooroordeeld te lezen en de informatie eerder perifeer dan centraal te verwerken. Het blijkt dan ook eenvoudiger te zijn om mensen van een nieuw standpunt te overtuigen, dan om een bestaande mening te veranderen (Hoeken et al., 2012). Voor de mate waarin een lezer bereid is het standpunt van een tekst te accepteren is daarom van belang of er al een standpunt is ingenomen, maar ook hoe stabiel deze overtuiging is (Petty & Wegener, 1999). Een oordeel gebaseerd op meer centrale verwerking levert een langer vastgehouden standpunt met meer weerstand voor tegenargumentatie op, dat het gedrag beter verklaart en voorspelt dan een overtuiging gebaseerd op perifere verwerking.

Om gedrag te veranderen is het van belang dat de persuasieve boodschap centraal verwerkt wordt. Zoals eerder opgemerkt leest echter slechts één op de drie consumenten het UPO grondig en kijkt de meerderheid het document vluchtig door (GfK, 2010). Het is dan ook aannemelijk dat de meeste deelnemers hun UPO perifeer verwerken. Als consumenten in een onderzoekssituatie worden ‘gedwongen’ het UPO meer centraal te verwerken, blijkt het echter helemaal niet zo’n moeilijk document als gedacht (GfK, 2010). Het GfK impliceert dat de deelnemer blijkbaar de ‘dwang’ van een adviseur nodig heeft die hem/haar door het UPO leidt, omdat men zelfstandig niet de benodigde discipline voor centrale verwerking kan opbrengen.

De verwerking van het UPO lijkt daarmee te lijden onder een al bestaande overtuiging over pensioenen in het algemeen, met perifere verwerking tot gevolg. Het is daardoor mogelijk dat de vanuit het IMBP te verklaren gedragsintentie ten opzichte van

pensioenbewustzijn niet per definitie samenhangt met het huidige gedrag ten opzichte van pensioencommunicatie. Men kan bijvoorbeeld wel de urgentie van pensioenbewustzijn inzien, maar toch niet de motivatie kunnen opbrengen om het UPO goed door te lezen. Hoe dit in zijn werk gaat, is te verklaren met het *Extended Parallel Processing Model* (EPPM) van Witte (1998).

2.7 EPPM en pensioencommunicatie

Het *Extended Parallel Processing Model* van Witte (1998) omschrijft de condities waaronder *fear appeals*, het benadrukken van de onwenselijke gevolgen van een gedrag om de lezer angst aan te jagen, effectief zijn voor de overtuigingskracht. Nu worden er voor zover bekend niet bewust *fear appeals* toegepast in het UPO, maar de al dan niet aanwezige angst voor het onwenselijke gevolg (een ontoereikende pensioenuitkering) kan wel degelijk een belangrijke rol spelen in de omgang met pensioencommunicatie.

In het EPPM worden twee sequentiële evaluatiefasen onderscheiden om tot acceptatie of verwerping van een gepropagandeerd gedrag te komen. De eerste stap is het inschatten van de ernst van de bedreiging en de waarschijnlijkheid om hier zelf slachtoffer van te worden (de *perceived severity* en de *perceived susceptibility*), resulterend in een subjectief oordeel over de dreiging (de *perceived threat*). Als deze dreiging weinig ernstig en/of weinig waarschijnlijk wordt geacht, negeert men de boodschap. Als de dreiging echter wel als ernstig en waarschijnlijk wordt gezien, vormt men een oordeel over de doeltreffendheid van de gepresenteerde oplossing. Deze tweede stap is opgesplitst in een inschatting van of de oplossing inderdaad de dreiging kan voorkomen (*perceived response efficacy*) en of de lezer zichzelf in staat acht deze oplossing uit te voeren (*de perceived self-efficacy*). Als de oplossing effectief en uitvoerbaar is, accepteert men de boodschap en het gewenste gedrag: er is sprake van *danger control*. Als de oplossing echter niet effectief is en/of moeilijk uitvoerbaar lijkt te zijn, probeert men de ervaren angst ongegrond te verklaren. Men bagatelliseert de dreiging en verwerpt de boodschap: er is sprake van *fear control*.

Als nu het gedrag omtrent pensioenbewustzijn aan dit model wordt gekoppeld, wordt in het ideale geval de dreiging van een ontoereikend pensioen als reëel ingeschat en wordt ook de oplossing hiervoor geaccepteerd: er is dan sprake van *danger control* en men komt in actie. In de praktijk zijn er echter twee groepen pensioendeelnemers met een problematische overtuiging te onderscheiden. Allereerst is er een aantal mensen dat oprecht geen interesse heeft in pensioeninformatie en dit ook graag toegeeft: met name jongeren zien het thema 'pensioen' vaak als een onderwerp met weinig persoonlijke relevantie en als 'ver van het bed' (GfK 2010, CentiQ 2009). Bij een dergelijke desinteresse in het onderwerp wordt pensioencommunicatie simpelweg genegeerd en/of overwegend perifeer verwerkt; de *perceived severity* en/of de *perceived susceptibility* vallen laag uit.

De tweede groep ziet het onderwerp 'pensioen' als erg ingewikkeld en heeft weinig vertrouwen in de eigen vaardigheden, al dan niet gecombineerd met zorgen over het eigen pensioen (GfK, 2010). Deze angst mag niet onderschat worden: voor veel mensen lijkt het onderwerp 'pensioen' een ondoordringbaar woud van regels en jargon, terwijl het zeer goed mogelijk is dat men er na pensionering financieel slecht voor komt te staan. Angst, in combinatie met een perceptie van onvermogen, werkt verlammend. Het GfK noemt deze groep dan ook de 'struisvogels' (2010): er is wel degelijk sprake van een *perceived threat*, maar men weet niet hoe men de geboden oplossing (in actie komen) moet uitvoeren. Hierdoor bagatelliseert deze groep het probleem en vertoont vermijdend gedrag ('desinteresse'), waarbij er bovendien de neiging kan bestaan om de eigen vaardigheden te overdrijven. Met name oudere mannen overschatten vaak het eigen pensioenbewustzijn, met een laconieke houding tot gevolg: 'het zal wel goed geregeld zijn' (CentiQ, 2009). In feite zou dit echter door de beheersing van een reële angst kunnen worden veroorzaakt, want 'geen nieuws' is altijd nog beter dan 'slecht nieuws'.

Binnen deze tweede groep lijkt zelfoverschatting de onderscheidende factor te zijn: enerzijds lijkt desinteresse zonder zelfoverschatting te worden veroorzaakt door een te laag ingeschatte dreiging, anderzijds lijkt vermijdend gedrag mét zelfoverschatting juist te zijn gebaseerd op *fear control*. Pensioencommunicatie zou waarschijnlijk op beide situaties moeten inspelen en de dreiging, maar vooral ook de geboden oplossing moeten expliciteren (het eerdergenoemde handelingsperspectief): pas dan kan er overwegend sprake zijn van *danger control*, met pensioenbewustzijn tot gevolg.

3. Probleemstelling

Een lage mate van pensioenbewustzijn is waarschijnlijk zowel aan de inhoud van pensioencommunicatie als aan de lezer te wijten. Maar in hoeverre is er sprake van een mentaliteitsprobleem bij de lezer en in welke mate beïnvloedt dit het gedrag omtrent het eigen pensioen? Door het ontwikkelen van pensioenbewustzijn als beredeneerd gedrag te behandelen en de bijbehorende gedragsintentie aan het *integrative model of behavioral prediction* te verbinden, leidt dit tot de volgende onderzoeksvraag:

- *Welke rol spelen de drie determinanten van de gedragsintentie als het om pensioenbewustzijn gaat?*

Volgens het IMBP bepalen attitude, waargenomen norm en perceptie van eigeneffectiviteit immers de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn; een gedragsintentie die al dan niet bepalend is voor het huidige 'pensioengedrag'.

3.1 Deelvragen en hypothesen

Om de rol van deze drie determinanten te kunnen specificeren, is een viertal deelvragen opgesteld:

1. *In hoeverre is de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn bepalend voor het huidige gedrag omtrent het eigen pensioen?*
2. *Welke van de drie determinanten heeft/hebben de grootste invloed op deze gedragsintentie?*
3. *In hoeverre is de invloed van deze drie determinanten stabiel?*
4. *In hoeverre is de perceptie van het eigen pensioenbewustzijn accuraat?*

Het IMBP laat zien dat een positieve gedragsintentie op zichzelf niet voldoende is om pensioenbewust gedrag uit te voeren: ook de eigen vaardigheden en bepaalde situationele omstandigheden zijn van belang. Als antwoord op deelvraag 1 wordt dan ook een matige correlatie verwacht tussen de gedragsintentie en het huidige gedrag. Pensioenbewustzijn wordt immers deels beïnvloed door de gedragsintentie en deels door vaardigheden en pensioencommunicatie zelf (externe factoren).

Voor deelvraag 2 ligt het in de lijn der verwachting dat vooral de attitude en de perceptie van eigeneffectiviteit een beslissende rol spelen: er wordt immers in verschillende studies gerapporteerd over desinteresse (een attitudeprobleem), een laag gevoel van urgentie (eveneens een attitudeprobleem) en weinig vertrouwen in de eigen vaardigheden (een probleem met de perceptie van eigeneffectiviteit). De waargenomen norm speelt in dat geval een ondergeschikte rol.

Uit de literatuur blijkt ook dat mensen vaak niet openstaan voor pensioencommunicatie en zich weinig in de materie hebben verdiept. De persoonlijke overtuigingen over pensioenen zijn dan ook waarschijnlijk gebaseerd op een perifere verwerking van pensioeninformatie. Dit resulteert volgens het ELM in minder stabiele overtuigingen, waardoor de drie gedragsdeterminanten en de gedragsintentie zelf gemakkelijk te veranderen zijn door nieuwe ervaringen of overtuigingen (deelvraag 3).

Angst voor een tegenvallend pensioen kan er tot slot voor zorgen dan men het probleem liever vermijdt dan onder ogen ziet. Door de houding ten opzichte van pensioencommunicatie aan het EPPM te koppelen, zijn betreffende deelvraag 4 twee problematische groepen te onderscheiden: enerzijds mensen die niet in het pensioen geïnteresseerd zijn en hier eerlijk over rapporteren, anderzijds de 'struisvogels' die zich door angst laten leiden, pensioencommunicatie ontlopen en de eigen vaardigheden op dit gebied overschatten. Omdat de eerste groep binnen dit onderzoek kleiner lijkt te zijn (mensen jonger dan twintig jaar worden van deelname uitgesloten, zie paragraaf 4.1), ontstaat de verwachting dat de 'struisvogels' in de meerderheid zijn. Samengevat levert dit de volgende hypothesen op:

H1: *Er bestaat een matige correlatie tussen de gedragsintentie en het huidige gedrag omtrent pensioenbewustzijn.*
H2: *De attitude en de perceptie van eigeneffectiviteit hebben de grootste invloed op de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn, terwijl de invloed van de waargenomen norm te verwaarlozen is.*
H3: *Zowel de gedragsintentie als de drie determinanten hiervan zijn weinig stabiel en veranderen gemakkelijk.*
H4: *De perceptie van het eigen pensioenbewustzijn is weinig accuraat en getuigt van zelfoverschatting.*

Om tot een antwoord op de deelvragen te komen, is ook het UPO relevant. Zoals eerder beargumenteerd zijn UPO-begrip en UPO-gebruik te conceptualiseren als 'pensioenbewustzijn in het klein', waardoor het UPO een zeer representatieve casus vormt voor pensioenbewustzijn. Binnen dit onderzoek worden participanten daarom geconfronteerd met de nieuwe UPO-conceptversie van de Pensioenfederatie.

De mate waarin mensen hun jaarlijks ontvangen UPO doornemen, is waarschijnlijk symptomatisch voor hun huidige gedrag ten opzichte van pensioenbewustzijn. Daarnaast blijkt uit de literatuur dat mensen het UPO als erg moeilijk inschatten, terwijl het tijdens een onderzoekstaak meevalt om ermee te werken. Dit zou een ervaring kunnen zijn die de overtuigingen ten grondslag aan de drie gedragsdeterminanten positief kan beïnvloeden, zeker als gebruikgemaakt wordt van een verbeterde, nieuwe versie van het UPO. Dit levert twee aanvullende, op het UPO toegespitste hypothesen op:

H1a: *Er bestaat een matige correlatie tussen UPO-gebruik en de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn.*
H3a: *Confrontatie met het nieuwe UPO verandert zowel de overtuigingen ten grondslag aan de drie gedragsdeterminanten als de bijbehorende gedragsintentie in positieve zin.*

4. Materiaal en methode

Dit eindwerkstuk rapporteert over een deelonderzoek naar de achterliggende gedragsdeterminanten van pensioenbewustzijn, als onderdeel van een breder onderzoek naar de begrijpelijkheid van het UPO en het Nederlandse pensioenbewustzijn. Vijf studenten Communicatie- en Informatiewetenschappen hebben onder supervisie van prof. dr. L.R. Lentz aan dit onderzoek gewerkt, met elk een eigen invalshoek.

Om voldoende data voor elk deelonderzoek te vergaren, zijn zes vragenlijsten geconstrueerd. De TPB-vragenlijsten 'vooraf' en 'achteraf' zijn het meest relevant voor dit deelonderzoek en worden in paragraaf 4.2 besproken. Daarnaast is er een pensioenkennistest ontwikkeld voor het in kaart brengen van voorkennis, een Clozetest ter validatie van de pensioenkennistest en een woordenschattest om de leesvaardigheid van participanten te kunnen inschatten. Tot slot is er een UPO-taak ontwikkeld, gericht op vind- en begripsprestaties met betrekking tot het UPO.

4.1 Participanten

De vijf proefleiders hebben elk twintig participanten in hun kennissenkring benaderd. Selectie vond plaats op leeftijd en opleidingsniveau: alleen mensen vanaf 20 jaar

kwalificeerden om deel te nemen, omdat men vanaf deze leeftijd mag verwachten dat er sprake is van (enige) pensioenopbouw. Bovendien is geprobeerd om met betrekking tot opleidingsniveau een representatieve verdeling tussen laag-, middelbaar en hoogopgeleiden te bereiken (CBS, 2012).

4.2 Materiaal

De TPB-vragenlijsten zijn speciaal voor dit onderzoek ontwikkeld; de totstandkoming van de andere vragenlijsten valt buiten het bestek van dit deelonderzoek en wordt omschreven in de eindwerkstukken van de andere studenten binnen dit onderzoek.

4.2.1 TPB-vragenlijst

TPB staat voor de *Theory of Planned Behavior*, een model van Ajzen (1991) waarin ook de eerder in het IMBP genoemde determinanten van gedrag worden toegepast. Omdat er geen verschil bestaat tussen hoe attitude, waargenomen norm, perceptie van eigeneffectiviteit en de gedragsintentie zelf zijn uitgewerkt in het IMBP en de TPB, is ervoor gekozen om Ajzens richtlijnen voor het opstellen van een TPB-vragenlijst toe te passen op het onderwerp 'pensioenbewustzijn' (Ajzen 2006a; Ajzen 2006b).

Pensioenbewustzijn is op zichzelf echter geen gedragsintentie, dus is dit begrip geoperationaliseerd op basis van de drie onderliggende pijlers (zie paragraaf 2.1): dit resulteert in een goed over het pensioen geïnformeerde toestand, waarin de pensioendeelnemer de intentie heeft om de zaken omtrent het pensioen goed te regelen en hij/zij zich niet laat afschrikken door eventuele barrières. Om pensioenbewustzijn voor en na blootstelling aan pensioencommunicatie (in dit geval het nieuwe UPO) te kunnen meten, is een vragenlijst voor vooraf en een vragenlijst voor achteraf opgesteld.

Voor een bruikbare TPB-vragenlijst adviseert Ajzen het gebruik van schaalvragen, waarmee participanten kunnen uitdrukken in hoeverre ze het eens zijn met de bijbehorende stelling. Deze stellingen moeten persoonlijk en actief geformuleerd worden en direct op de te analyseren determinanten terugslaan. In dit onderzoek zijn de geformuleerde stellingen bovendien deels positief en deels negatief geformuleerd, om een eventueel formuleringseffect te minimaliseren. Ajzen adviseert vijf tot zes vragen per construct, maar om de *testload* voor de participanten niet te zwaar te maken (er moeten immers nog vier andere vragenlijsten worden ingevuld), varieert het aantal in dit deelonderzoek van één tot vier. Er is gekozen voor een uniforme zevenpunts-Likertschaal (zie tabel 1), lopende van *helemaal oneens* (1) tot *helemaal eens* (7). Na het opstellen van de vragen zijn de stellingen in willekeurige volgorde achter elkaar gezet en is een voorblad met een korte instructie toegevoegd.

Tabel 1: De concrete betekenis van de Likert-scores 1 tot en met 7 van de TPB-vragenlijsten.

Score	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Betekenis	Helemaal oneens	Oneens	Beetje oneens	Neutraal	Beetje eens	Eens	Helemaal eens

4.2.2 Vragenlijst vooraf

Allereerst zijn twee stellingen geformuleerd om naar een rapportage van het huidige gedrag omtrent pensioenbewustzijn en de bijbehorende gedragsintentie te vragen:

1. *Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.*
2. *Ik wil ervoor zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.*

Iemand die goed geïnformeerd is, voldoet immers naar alle waarschijnlijk aan de drie pijlers van pensioenbewustzijn: er is kennis over het huidige opgebouwde pensioen, er is inzicht in of dit voldoende is en men is geïnformeerd over welke actie men eventueel kan ondernemen. Of die actie inmiddels al is uitgevoerd is hiervoor minder relevant, dus wordt primair naar het kennisniveau met betrekking tot pensioen gevraagd.

Deze tweede stelling is wat actiever geformuleerd: door de woorden 'ik wil ervoor zorgen' wordt een actieve eigen bijdrage geïmpliceerd. Dit verenigt de drie pijlers van pensioenbewustzijn. Om het pensioen goed te regelen moet men kennis vergaren over het huidige inkomen en of dat genoeg is, maar vooral moet men bereid zijn om indien nodig actie te ondernemen.

Om de attitude, de waargenomen norm en de perceptie van eigeneffectiviteit te bevragen zijn drie clusters van vier vragen opgesteld. De bijbehorende stellingen zijn gebaseerd op veelvuldig in de literatuur genoemde, waarschijnlijk saillante overtuigingen.

Voor de attitude wordt achtereenvolgens naar het brede belang van pensioenbewustzijn, oftewel de wenselijkheid hiervan, gevraagd (1), de urgentie van een voldoende pensioenbewustzijn op dit moment, oftewel de waarschijnlijkheid van een wenselijk gevolg (2), de motivatie in termen van interesse, oftewel de wenselijkheid van het gedrag zelf (3), en de waarschijnlijkheid van een mogelijk nadelig gevolg (4):

1. *Het is belangrijk om goed op de hoogte te zijn van alles wat met mijn pensioen te maken heeft.*
2. *Als ik me nu goed informeer over mijn pensioen, heb ik daar later voordeel bij.*
3. *Ik vind het vervelend om mij met pensioeninformatie bezig te houden.*
4. *Het heeft weinig zin om me nu goed te informeren over mijn pensioen, want de regels veranderen toch steeds.*

De waargenomen norm wordt getoetst door middel van een algemene normatieve norm (1), de mate waarin men zich hieraan wil conformeren (2), een algemene descriptieve norm (3) en de mate waarin men zich verplicht voelt hierin mee te gaan (4).

1. *Mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden het positief als ik me in mijn pensioen verdiep.*

2. *Als het om mijn pensioen gaat, wil ik graag voldoen aan de verwachtingen van de mensen die belangrijk voor me zijn.*
3. *De meeste Nederlanders hebben hun pensioen goed geregeld.*
4. *Ik wil niet op anderen achterlopen als het om pensioenen gaat.*

Voor de perceptie van eigeneffectiviteit is allereerst relevant of men zelf controle denkt te hebben over het pensioen (1). Vervolgens wordt gevraagd naar de mate waarin men het pensioen als de eigen verantwoordelijkheid ziet, ook een vorm van controle (2), in hoeverre men pensioeninformatie denkt te kunnen begrijpen, oftewel hoe men de perceptie van de eigen vaardigheden inschat (3), en in welke mate men barrières denkt te kunnen overwinnen (4).

1. *Door alle politieke veranderingen heb ik weinig controle over mijn pensioen.*
2. *Het is mijn verantwoordelijkheid om te zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.*
3. *Pensioeninformatie is te moeilijk voor mij.*
4. *Als ik pensioeninformatie niet meteen begrijp, zet ik door totdat ik het wel snap.*

Tot slot volgt een meerkeuzevraag waarmee de participant rapporteert over wat hij/zij met het jaarlijks pensioenoverzicht doet. De antwoordopties (zie tabel 2) zijn representatief voor een oplopend pensioenbewustzijn: iemand die nooit een UPO ontvangt (A) of het altijd weggooit (B) is naar alle waarschijnlijkheid sterk pensioenonbewust, terwijl antwoordoptie E de wenselijke pensioenbewuste houding ten opzichte van het UPO omschrijft.

Tabel 2: Antwoordopties op meerkeuzevraag 15 in de vragenlijst vooraf.

Score	Betekenis
A	*Ik heb nog nooit een pensioenoverzicht ontvangen.*
B	*Ik gooi het weg.*
C	*Ik kijk er niet naar en stop het direct bij mijn administratie.*
D	*Ik kijk er globaal naar en stop het dan bij mijn administratie.*
E	*Ik kijk er grondig naar, stop het bij mijn administratie en onderneem actie indien nodig.*

4.2.3 Vragenlijst achteraf

De vragenlijst achteraf bestaat uit dezelfde vragen als vooraf, met uitzondering van de meerkeuzevraag over het UPO. In plaats hiervan is een vraag toegevoegd over de verwachte en daadwerkelijke prestatie op de mondelinge UPO-taak (1) en een vraag waarin de respondent de verwachte en daadwerkelijke begrijpelijkheid van het UPO beoordeelt (2). Deze zijn niet gerelateerd aan een gedragsdeterminant en staan eigenlijk buiten de TPB-vragenlijst, maar leveren waardevolle aanvullende gegevens op.

1. *Ik heb de UPO-taak slechter gemaakt dan ik had verwacht.*
2. *Het UPO is makkelijker te lezen dan ik dacht.*

4.2.4 Revisie

Nadat een theoretisch onderbouwde en op de literatuur gebaseerde eerste versie van deze stellingen was opgesteld, zijn de TPB-vragenlijsten bij wijze van pretest aan een drietal pensioendeelnemers voorgelegd. Gevraagd werd te letten op de begrijpelijkheid

van de stellingen, eventuele onduidelijkheden en de volledigheid van de genoemde onderwerpen. Na een aantal kleine wijzigingen zijn de vragenlijsten vervolgens beoordeeld door prof. dr. Lentz en de vier andere studenten binnen dit onderzoek.

4.3 Procedure

De participanten worden in de meeste gevallen thuis bezocht door de proefleider. Na een korte mondelinge introductie ontvangt elke deelnemer allereerst de TPB-vragenlijst 'Mening vooraf', bestaande uit 14 korte schaalvragen en 1 meerkeuzevraag (zie bijlage A). Hierna worden een aantal demografische gegevens genoteerd, zoals opleidingsniveau en geslacht. Dan volgen de andere vragenlijsten, waarvoor om een volgorde-effect te voorkomen vier reeksen worden afgewisseld:

1. Pensioenkennistest en daarna Clozetest;
2. Pensioenkennistest en daarna woordenschattest;
3. Clozetest en daarna pensioenkennistest;
4. Woordenschattest en daarna pensioenkennistest.

De pensioenkennistest bestaat uit 21 meerkeuzevragen met betrekking tot feitelijke pensioenkennis (zie bijlage C). Per vraag worden 5 antwoordopties gegeven, waarvan A tot en met D inhoudelijk van strekking zijn en optie E 'ik weet het niet' bevat. De participant wordt gevraagd niet te gokken, maar bij twijfel antwoord E aan te kruisen. De Clozetest bestaat uit een korte tekst over pensioenen (zie bijlage D). 20 woorden zijn weggelaten, waarbij de respondent wordt gevraagd het ontbrekende woord in te vullen. Bij twijfel kan hij/zij een vraagteken noteren. De woordenschattest bestaat uit 25 meerkeuzevragen waarin de betekenis van een enkel woord wordt gevraagd (zie bijlage E); ook hier wordt de respondent verzocht niet te gokken en bij twijfel optie E ('ik weet het niet') te selecteren.

Na deze reeks volgt de UPO-taak met in totaal 20 vragen. De participant mag eerst een minuut lang de nieuwe UPO-conceptversie van de Pensioenfederatie en het bijbehorende 'UPO123' doorkijken (zie bijlage F), waarna met behulp van kaartjes vragen over dit document worden gesteld (zie bijlage G). De antwoorden zijn in de het UPO te vinden, waarbij de participant zijn antwoord mondeling rapporteert en de proefleider zowel de vindtijd van de juiste passage als de begripsscore noteert (met behulp van een aantal vooraf vastgestelde trefwoorden, zie bijlage G). Tot slot volgt de tweede TPB-vragenlijst, 'Mening achteraf' (zie bijlage B), en wordt het interview afgerond. Elke participant ontvangt een VVV-bon als dank voor zijn/haar inspanningen.

5. Resultaten

Nadat de data in PASW Statistics versie 18 zijn ingevoerd, wordt allereerst naar de samenstelling van de steekproef en de betrouwbaarheid van de vragenlijsten gekeken.

Vervolgens komen de resultaten van de TPB-vragenlijsten aan bod, het UPO-gebruik van de participanten en tot slot hun inschatting van de eigen prestatie.

5.1 Participanten

In totaal hebben 100 participanten deelgenomen aan dit onderzoek, waarvan 37 mannen en 63 vrouwen in de leeftijd van 20 tot 78 jaar. De gemiddelde leeftijd is 37 jaar. 15% studeert nog, 5% werkt als zelfstandige, 63% is fulltime of parttime in loondienst en 17% valt onder 'overige' (en is bijvoorbeeld werkeloos of arbeidsongeschikt). Wat betreft opleidingsniveau werd getracht de percentages van het CBS (2012) aan te houden (zie tabel 3). De hoogopgeleiden zijn echter relatief in de meerderheid, ten koste van de laag- en middelbaar opgeleiden.

Tabel 3: Opleidingsniveau van de Nederlandse beroepsbevolking en steekproef in percentages.

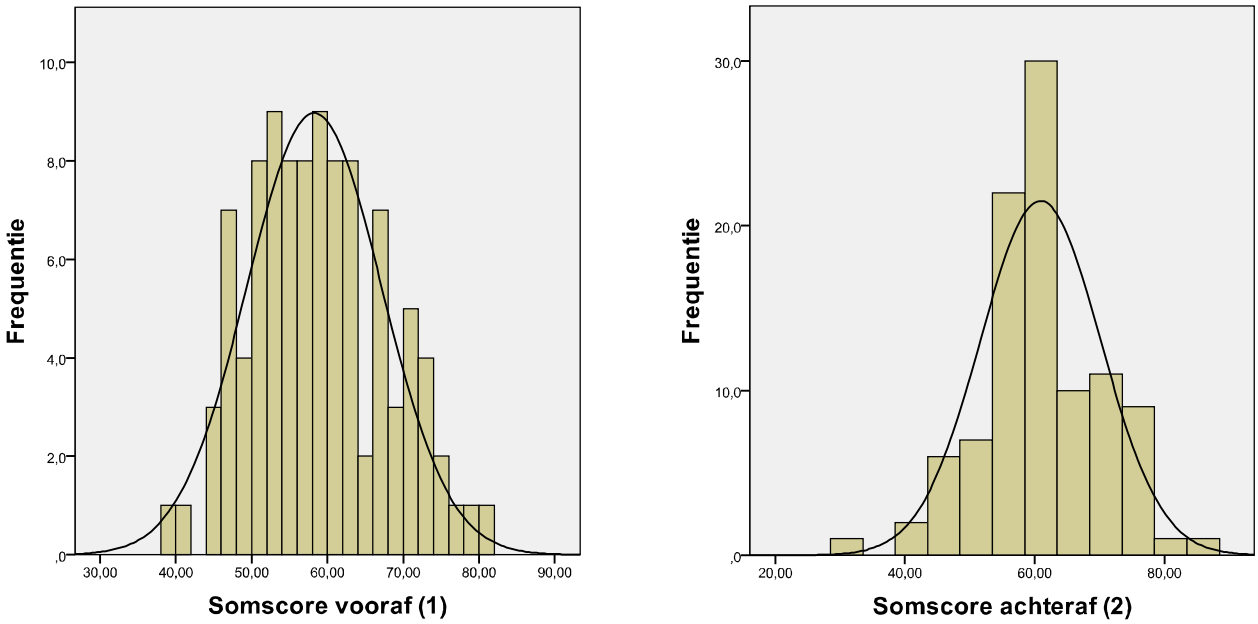
Opleidingsniveau	Laag: basisschool, LBO, VMBO, MAVO	Middelbaar: MBO, MULO, HAVO, VWO	Hoog: HBO, WO
CBS (2012)	24%	46%	30%
Steekproef	18%	41%	41%

5.2 Betrouwbaarheid

De TPB-vragenlijsten bestaan in feite uit vraag 1 t/m 14: vraag 15 vooraf (de UPO-vraag) en vraag 15 en 16 achteraf (de beoordeling van het UPO en de eigen prestatie) hebben niets met het IMBP te maken en worden daarom apart behandeld. Van de TPB-vragen zijn vraag 3, 5, 6 en 9 negatief geformuleerd én dit betreffen stellingen waarbij een lage score symptomatisch is voor een hoge mate van pensioenbewustzijn. Deze scores zijn dus omgepoold voor analyse.

De TPB-vragenlijst (vraag 1 tot en met 14) staat als geheel voor de gedragsintentie met betrekking tot pensioenbewustzijn en blijkt zowel vooraf (α=.69) als achteraf (α=.71) betrouwbaar te zijn. De scores op alle afzonderlijke vragen zijn bovendien voldoende normaal verdeeld, blijkt uit de Skewness en Kurtosis per vraag. Dit geldt ook voor de somscores van de vragenlijsten vooraf en achteraf (zie figuur 1).

Bij een niet-strikte beoordeling (zowel een synoniem als letterlijk antwoord wordt goed gerekend) blijkt ook de Clozetest voldoende betrouwbaar (α=.69), evenals de pensioenkennistest (α=.73) en de woordenschattest (α=.80). Voor de UPO-taak is gebruikgemaakt van een strikte beoordeling, waarbij (al dan niet juiste) antwoorden uit het hoofd fout zijn gerekend: het gaat hier immers om UPO-begrip en niet om voorkennis. De betrouwbaarheid is in dat geval goed (α=.84).



Figuur 1: Histogram met normaalverdeling van de somscores op de TPB-vragen vooraf (1) en achteraf (2).

5.3 TPB-vragenlijsten

Uit de vragenlijst vooraf blijkt dat de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn licht positief is, met een gemiddelde score van 4.16 op een schaal van 1 tot 7 (M_{som}=58.26, SD=8.90). Achteraf is de score zelfs nog iets positiever geworden, met een gemiddelde score van 4.35 (M_{som}=60.90, SD=9.27). Uit een paired samples t-toets blijkt dat deze toename significant is (t(99)=5.64; p<.001): de gedragsintentie is dus positiever geworden na het maken van de UPO-taak. Maar welke rol spelen de verschillende (clusters) vragen hierin?

5.3.1 Huidige gedrag en gedragsintentie

Vraag 1 vraagt naar het huidige gedrag, vraag 2 naar de huidige gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn (zie tabel 4). Uit de schaalvragen vooraf blijkt dat men zich niet zo goed heeft geïnformeerd over het pensioen (M=2.69, SD=1.54), maar dat men wel wil zorgen dat het eigen pensioen goed geregeld is (M=5.53, SD=1.23). De gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn is dus positief, maar uit de Pearsons productmomentcorrelatie blijkt dat er geen samenhang bestaat tussen het huidige gedrag en de gerapporteerde gedragsintentie (r=.11; p=.26).

Achteraf, na het maken van de UPO-taak, zijn beide scores iets gestegen (zie tabel 4). De score van vraag 1 blijkt uit een paired samples t-test zelfs significant toegenomen (t(99)=2.94; p=.004). Dat is niet het geval voor vraag 2 (t(99)=1.36; p=.18). Na het maken van de UPO-taak heeft men dus iets minder het gevoel dat men niet goed geïnformeerd is over het eigen pensioen, maar achteraf is er nog steeds geen

samenhang tussen het huidige gedrag en de gerapporteerde gedragsintentie (r=.03; p=.77).

Tabel 4: Gemiddelde score en (standaarddeviatie) van 2 TPB-vragen vooraf en achteraf, op een schaal van 1-7 (N=100).

Huidig gedrag en gedragsintentie	Gem. (sd) vooraf	Gem. (sd) achteraf
1. *Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.*	2.69 (1.54)	3.03 (1.66)**
2. *Ik wil ervoor zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.*	5.53 (1.23)	5.69 (1.09)

** Dit betreft een significante toename van de score.

5.3.2 Attitude

Vraag 3, 4, 5 en 7 (zie tabel 5) representeren de attitude omtrent pensioenbewustzijn. Als dit cluster vragen wordt samengenomen, blijken de vragen echter onvoldoende samenhang te vertonen (α=.56 vooraf, α=.41 achteraf). Het weglaten van een vraag levert geen zinvolle verbetering op en zou het verlies van waardevolle data betekenen, dus strikt genomen kunnen deze vragen alleen afzonderlijk beoordeeld worden. Ajzen (UMASS) merkt op dat dit niet per se problematisch is: het is zeer goed mogelijk dat verschillende overtuigingen in strijd met elkaar zijn, zonder dat dit aan de vragenlijst te wijten is. Binnen elk van de drie clusters (attitude, waargenomen norm en perceptie van eigeneffectiviteit) blijkt bovendien dat de meting vooraf en/of achteraf een betrouwbare Cronbachs alpha benadert, of deze ís zelfs betrouwbaar. Omdat een globale indruk van de scores op de afzonderlijke clusters erg waardevol is, is in overleg met prof. dr. L.R. Lentz besloten om toch somscores te berekenen. De resultaten hiervan zijn dus puur indicatief en alleen bedoeld om een eventueel verschil in clusterscores inzichtelijk te maken.

Vooraf scoort de attitude als geheel licht positief (M=4.26, SD=.95). Daarbij scoort vraag 4 het hoogst (M=5.20, SD = 1.21): de respondenten vinden het inderdaad enigszins wenselijk om goed op de hoogte te zijn van het eigen pensioen. Vraag 7 scoort iets lager (M=4.91, SD=1.36), maar blijkbaar zien respondenten de waarschijnlijkheid van dit wenselijke gevolg wel in. Vraag 3 scoort een stuk lager (M=3.95, SD=1.65), evenals vraag 5, met laagste score binnen dit cluster (M=3.06, SD=1.21). Beide vragen zijn omgepoold en de score impliceert dat mensen het enigszins zinloos vinden om met het pensioen bezig te zijn én dat ze het als een onwenselijke bezigheid zien.

Achteraf is de totale score iets gestegen: een paired samples t-test wijst uit dat dit verschil significant is (t(99)=3.64; p<.001) en de attitude is dus iets positiever geworden. De score op vraag 4, 5 en 7 is iets gestegen, terwijl de score op vraag 3 juist een fractie is gedaald. De onderlinge verhouding van deze overtuigingen is daarbij niet veranderd en alleen de stijging van vraag 5 en 7 is significant. Na het maken van de UPO-taak is men pensioeninformatie blijkbaar iets minder vervelend gaan vinden

(t(99)=3.51; p=.001) en men ziet er iets meer voordeel in om zich nú goed te informeren over het pensioen (t(99)=2.88; p=.005).

Tabel 5: Gemiddelde score en (standaarddeviatie) voor het cluster 'attitude' vooraf en achteraf, op een schaal van 1-7 (N=100).

Cluster attitude	**Gem. (sd) vooraf**	**Gem. (sd) achteraf**
3. *Het heeft zin om me nu goed te informeren over mijn pensioen, ondanks veranderende regelgeving.**	3.85 (1.65)	3.82 (1.56)
4. *Het is belangrijk om goed op de hoogte te zijn van alles wat met je pensioen te maken heeft.*	5.20 (1.21)	5.37 (1.19)
5. *Ik vind het niet vervelend om mij met pensioeninformatie bezig te houden.**	3.06 (1.52)	3.54 (1.58)**
7. *Als ik me nu goed informeer over mijn pensioen, heb ik daar later voordeel bij.*	4.91 (1.36)	5.24 (1.44)**
Cluster totaal	4.26 (.95)	4.49 (.87)

* Om de betekenis van de scores inzichtelijker te maken, is ook de vraagstelling hier equivalent omgepoold.
** Dit betreft een significante toename van de score.

5.3.3 Waargenomen norm

Vraag 10, 11, 13 en 14 (zie tabel 6) representeren samen de waargenomen norm ten opzichte van pensioenbewustzijn. Als cluster zijn deze vragen echter niet betrouwbaar (α=0.57 vooraf, α=0.57 achteraf). Er is dus voor gekozen om ook deze stellingen afzonderlijk te beoordelen én net als bij het cluster 'attitude' een indicatieve somscore te berekenen.

Vooraf scoort de waargenomen norm als geheel licht negatief (M=3.85, SD=.94). Vraag 10 scoort daarbij het hoogst en zeer licht positief (M = 4.11, SD = 1.43): de respondenten menen blijkbaar dat de normatieve norm in hun omgeving slechts in kleine mate positief uitpakt wat betreft het pensioen. Vraag 14 scoort iets lager en min of meer neutraal (M=4.03, SD=1.53): het op anderen achterlopen lijkt dus noch belangrijk, noch onbelangrijk te zijn. Vraag 13 scoort in lichte mate negatief (M=3.78, SD=1.05): de respondenten menen dat de meeste Nederlanders hun pensioen misschien niet zo goed hebben geregeld. Vraag 11 scoort het laagst (M=3.49, SD=1.62). Men heeft blijkbaar relatief weinig behoefte tot conformeren als het om de normatieve norm gaat.

Achteraf is de score van dit cluster iets gestegen (M=3.93, SD=.93), maar een paired samples t-test wijst uit dat dit geen significante verandering is (t(99)=1.33; p=.19). De score op vraag 10 en 11 is daarbij licht gestegen, terwijl de score op vraag 13 en 14 miniem is gedaald. Deze veranderingen blijken echter niet significant en ook de onderlinge verhouding van de vragen is niet veranderd. Het maken van de UPO-taak heeft dus een verwaarloosbaar effect op de waargenomen norm.

Tabel 6: Gemiddelde score en (standaarddeviatie) voor het cluster 'waargenomen norm' vooraf en achteraf, op een schaal van 1-7 (N=100).

Cluster waargenomen norm	Gem. (sd) vooraf	Gem. (sd) achteraf
10. *Mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden het positief als ik me in mijn pensioen verdiep.*	4.11 (1.43)	4.26 (1.44)
11. *Als het om mijn pensioen gaat, wil ik graag voldoen aan de verwachtingen van de mensen die belangrijk voor mij zijn.*	3.49 (1.62)	3.67 (1.52)
13. *De meeste Nederlanders hebben hun pensioen goed geregeld.*	3.78 (1.05)	3.76 (1.09)
14. *Ik wil niet op anderen achterlopen als het om pensioenen gaat.*	4.03 (1.53)	4.02 (1.54)
Cluster totaal	3.85 (.94)	3.93 (.93)

5.3.4 Perceptie van eigeneffectiviteit

Vraag 6, 8, 9 en 12 (zie tabel 7) representeren samen de perceptie van eigeneffectiviteit ten opzichte van pensioenbewustzijn. Deze vragen blijken als cluster niet altijd even sterk te correleren (α=.49 vooraf, α=.64 achteraf). Er is dus voor gekozen om ook deze stellingen afzonderlijk te beoordelen én net als bij de voorgaande clusters een indicatieve somscore te berekenen.

Vooraf scoort de perceptie van eigeneffectiviteit als geheel licht positief (M=4.40, SD=.91). Vraag 8 scoort daarbij het hoogst (M=5.48, SD=1.30): de respondenten zien het inderdaad enigszins als de eigen verantwoordelijkheid dat het pensioen goed geregeld is. Vraag 9 is omgepoold en scoort lager, maar nog steeds positief (M=4.68, SD=1.49): men schat in dat men over voldoende vaardigheden beschikt om pensioeninformatie te kunnen begrijpen. Vraag 12 scoort nog lager, maar ligt nog aan de positieve kant van de schaal (M=4.21, SD=1.62): mensen denken de begripsbarrières omtrent pensioeninformatie toch te kunnen overwinnen. Vraag 6 scoort het laagst (M=3.24, SD=1.36): het pensioen valt dus onder de eigen verantwoordelijkheid (vraag 8), maar men heeft er dankzij politieke beslissingen weinig controle over.

Achteraf is de totale score iets positiever geworden (M=4.63, SD=.10). Uit een paired samples t-test blijkt dat dit effect significant is (t(99)=3.25; p=.002). Ook de score op alle vier de vragen is iets omhoog gegaan, maar de onderlinge verhouding is niet veranderd. Deze stijging is alleen voor vraag 8 en 12 significant: blijkbaar ziet men het achteraf iets meer als de eigen verantwoordelijkheid om het pensioen goed te regelen (t(99)=1.73; p=.006) en is het doorzettingsvermogen om begripsbarrières te overwinnen iets gestegen (t(99)=2.94; p=.004). Vraag 6 ligt als enige nog steeds aan de negatieve kant van de schaal.

Tabel 7: Gemiddelde score en (standaarddeviatie) voor het cluster 'perceptie van eigeneffectiviteit' vooraf en achteraf, op een schaal van 1-7 (N = 100).

Cluster perceptie van eigeneffectiviteit	**Gem. (sd) vooraf**	**Gem. (sd) achteraf**
6. *Ondanks alle politieke veranderingen heb ik controle over mijn pensioen.**	3.24 (1.36)	3.42 (1.43)
8. *Het is mijn verantwoordelijkheid om te zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.*	5.48 (1.30)	5.74 (1.21)**
9. *Pensioeninformatie is niet te moeilijk voor mij.**	4.68 (1.49)	4.79 (1.64)
12. *Als ik pensioeninformatie niet meteen begrijp, zet ik door totdat ik het wel snap.*	4.21 (1.62)	4.55 (1.61)**
Cluster totaal	4.40 (.91)	4.63 (.10)

* Om de betekenis van de scores inzichtelijker te maken, is ook de vraagstelling hier equivalent omgepoold.
** Dit betreft een significante toename van de score.

5.3.5 Verklaringen voor gedrag en gedragsintentie

Bovenstaande analyses impliceren dat de waargenomen norm inderdaad een minder beslissende rol speelt als het om pensioenbewustzijn gaat. Om hier uitsluitsel over te geven, zijn verschillende multipele regressieanalyses uitgevoerd: in hoeverre zijn de drie determinanten (vraag 3 tot en met 14) in staat om het huidige gedrag (vraag 1) en/of de gedragsintentie (vraag 2) te verklaren?

Huidige gedrag

Allereerst zijn twee multipele regressieanalyses uitgevoerd om te bepalen welke vragen vooraf en achteraf van invloed zijn op het huidige gedrag ten opzichte van pensioenbewustzijn (TPB-vraag 1). De vragen zijn zoals eerder vermeld normaal verdeeld (zie paragraaf 5.2) en er is geen sprake van collineariteit: de tolerantiewaarden zijn alle >.1 (vooraf >.57, achteraf >.46) en geen enkele VIF-waarde is >10 (vooraf <1.76, achteraf <2.19). De Mahalanobis-afstand, een maat voor *outliers* en extreme scores, is vooraf echter hoger dan de kritieke χ^2 van 32.91 voor df=12 bij α=.001, namelijk 34.76. Het verwijderen van één respondent met sterkst afwijkende scores corrigeert dit probleem (de Mahalanobis-afstand vooraf is dan 31.91). Omdat bovendien blijkt dat de TPB-scores van dezelfde participant ook de andere regressieanalyses verstoren, is deze deelnemer buiten beschouwing gelaten. Ook achteraf komt de Mahalanobis-afstand daardoor op een acceptabele waarde uit (32.69).

Vooraf blijken vraag 3 tot en met 14, oftewel de drie gedragsdeterminanten, samen verantwoordelijk voor een niet-significante 15% van de variatie in het huidige gedrag (R^2=.15, ΔR^2=.03, F(12,86)=1.29, p=.24). Binnen dit model heeft vraag 6, een attitudevraag, een significant negatief effect (β=-.31, t(86)=-2,48, p=.02).

Achteraf blijken vraag 3 tot en met 14 samen verantwoordelijk voor een niet-significante 7% van de variatie in het huidige gedrag (R^2=.07, ΔR^2=-.06, F(12,86)=.58, p=.86). Geen enkele vraag heeft hier een significante bijdrage aan. Zowel vooraf als achteraf vormen de getoetste gedragsdeterminanten dus geen verklaring voor het huidige gedrag.

Gedragsintentie
Vervolgens zijn twee multipele regressieanalyses uitgevoerd om te bepalen welke vragen vooraf en achteraf van invloed zijn op de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn (TPB-vraag 2). De vragen zijn normaal verdeeld en er is ook in dit geval geen sprake van collineariteit: de tolerantiewaarden zijn alle >.1 (vooraf >.59, achteraf >.46) en geen enkele VIF-waarde is >10 (vooraf <1.70, achteraf <2.19). De Mahalanobis-afstand ligt na verwijdering van de storende scores onder de kritieke χ^2 van 32.91 voor df=12 bij α=.001 (vooraf 31.96, achteraf 32.69).

Vooraf blijken vraag 3 tot en met 14, oftewel de drie gedragsdeterminanten, samen verantwoordelijk voor een significante 45% van de variatie in de huidige gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn (R^2=.45, ΔR^2=.38, F(12,86)=5.96, p<.001). Dit is een groot effect te noemen (Cohens f^2=.83). Binnen dit model blijkt dat attitudevraag 3 (β=.43, t(86)=4.67, p<.001), attitudevraag 4 (β=.28, t(87)=2.68, p=0.009) en waargenomen norm-vraag 11 (β=.24, t(86)=2.29, p=0.024) een significante rol spelen. De β is hierbij een indicatie voor hoe groot de afzonderlijke invloed van deze vragen is: een toename van 1SD van deze vragen, levert een toename van β-SD in de gedragsintentie op. Vraag 3 heeft dus de grootste invloed; vraag 11 de kleinste.

Achteraf blijken vraag 3 tot en met 14 samen verantwoordelijk voor een significante 33% van de variatie in de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn (R^2=.33, ΔR^2=.23, F(12,86)=3.50, p<.001). Dit is wederom een groot effect (Cohens f^2=.82). Binnen dit model blijkt dat attitudevraag 4 nog steeds een significant effect heeft (β=.26, t 86)=2.46, p=.02), maar eigeneffectiviteitsperceptie-vraag 9 nu ook (β=.23, t(86)=2.10, p=.04). Het effect van attitudevraag 4 is hierbij iets groter.

Het huidige gedrag omtrent pensioenbewustzijn blijkt dus niet te verklaren op grond van de drie gedragsdeterminanten, maar de gedragsintentie wel. Vooraf zijn hiervoor de overtuigingen in vraag 3, 4 en 11 het meest bepalend, wat betekent dat de waarschijnlijkheid van een onwenselijk gevolg (attitude), de wenselijkheid van pensioenbewustzijn (attitude) en de normatieve norm van de waargenomen norm een belangrijke invloed lijken te hebben op deze gedragsintentie. De attitude heeft in dezen de grootste invloed (vraag 3 en 4).

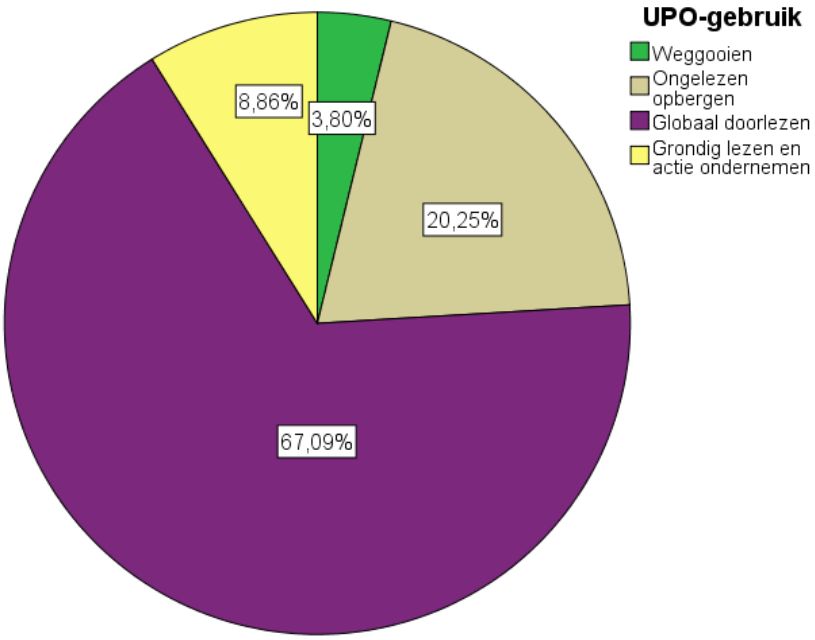
Achteraf zijn de overtuigingen in vraag 4 en 9 het meest bepalend, wat lijkt te betekenen dat de wenselijkheid van pensioenbewustzijn (attitude) en de perceptie van de eigen vaardigheden na het maken van de UPO-taak een belangrijke invloed op de gedragsintentie hebben. De attitude speelt hierbij nog steeds de grootste rol (vraag 4).

5.4 UPO

In de vragenlijst vooraf is gevraagd naar het huidige UPO-gebruik van participanten, als voorbeeld van het huidige gedrag ten opzichte van pensioeninformatie. Deze paragraaf beantwoordt de vraag wat mensen met hun UPO doen, of dit symptomatisch is voor het zelfgerapporteerde pensioengedrag (TPB-vraag 1) en/of de gedragsintentie (TPB-vraag 2), en of men het (nieuwe) UPO al dan niet vond tegenvallen.

Uit vraag 15 van de TPB-vragenlijst vooraf blijkt dat 21% van de participanten nog nooit een UPO heeft ontvangen. Van de mensen die het UPO wel ontvangen (N=79, zie figuur 2), blijkt bijna 1 op de 4 participanten het huidige UPO niet te lezen. De meerderheid bekijkt het slechts globaal en maar zo'n 1 op de 11 participanten gedraagt zich volledig pensioenbewust ten opzichte van het UPO.

Als het huidige UPO-gebruik wordt gerelateerd aan het gedrag en de gedragsintentie vooraf, blijkt uit Kendalls Tau-B dat er een significante, sterke correlatie bestaat tussen UPO-gebruik en het huidige gedrag (τ=.46, p<.001, two-tailed, N=100). Iemand die het huidige UPO vaker en grondiger doorleest, ziet zichzelf ook als beter geïnformeerd. UPO-gebruik en de gedragsintentie voorafgaand aan het onderzoek correleren echter niet (τ=.003, p<.97, two-tailed, N=100).



Figuur 2: UPO-gebruik onder participanten die dit ontvangen (N=79).

Voorgaande gegevens over UPO-gebruik betreffen het huidige UPO, terwijl tijdens de UPO-taak in dit onderzoek gebruik is gemaakt van de nieuwe UPO-conceptversie van de Pensioenfederatie. Vraag 16 van de TPB-vragenlijst achteraf informeert naar de mening over dit document: '*Het UPO is makkelijker te lezen dan ik dacht.*' De score hierop is licht positief te noemen (M=4.44, SD=1.37); blijkbaar vindt men het nieuwe UPO inderdaad

iets makkelijker om te lezen dan vooraf verwacht en viel het dus mee om ermee te werken.

5.5 De eigen prestatie

Zoals eerder opgemerkt (zie paragraaf 2.7) is het goed mogelijk dat proefpersonen hun eigen kennis overschatten. Om dit vast te stellen worden achtereenvolgens de scores op de UPO-taak, de pensioenkennistest en de Clozetest bekeken in relatie tot de hiermee in verband staande (TPB-)vragen.

5.5.1 UPO-taak

Op de UPO-taak kon maximaal een score van 50 punten worden behaald. De participanten scoorden gemiddeld 32.93 punten (SD=7.34), wat een relatief goede prestatie lijkt te zijn. Correleert dit echter ook met de eigen inschatting van de prestatie?

Vraag 15 achteraf (zie tabel 8) vraagt om een beoordeling van de eigen prestatie op de UPO-taak. De score op deze vraag is omgepoold en valt enigszins positief uit (M=4.72, SD=1.44): men denkt blijkbaar dat men eerder beter dan slechter gepresteerd heeft dan vooraf verwacht. De Pearsons productmomentcorrelatie wijst uit dat vraag 15 matig correleert met de somscore op de UPO-taak (r=.37; p<.001). Men is dus in staat om enigszins accuraat in te schatten hoe goed men op de UPO-taak heeft gepresteerd.

Tabel 8: Gemiddelde score en (standaarddeviatie) van vraag 9 vooraf en achteraf en vraag 15 achteraf, op een schaal van 1-7 (N=100).

Inschatting eigen vaardigheden en prestatie UPO-taak	Gem. (sd) vooraf	Gem. (sd) achteraf
9. *Pensioeninformatie is niet te moeilijk voor mij.**	4.68 (1.49)	4.79 (1.64)
15. *Ik heb de UPO-taak beter gemaakt dan ik had verwacht.**	x	4.72 (1.44)

* Om de betekenis van de scores inzichtelijker te maken, is ook de vraagstelling hier equivalent omgepoold.

TPB-vraag 9 (zie tabel 8) is onderdeel van het cluster vragen naar de perceptie van eigeneffectiviteit en vraagt om een directe inschatting van de eigen vaardigheden. Deze inschatting is zowel voor- als achteraf relatief optimistisch, maar de Pearsons productmomentcorrelatie wijst uit dat er inderdaad een matige samenhang bestaat tussen de score op vraag 9 vooraf en de netto somscore op de UPO-taak (r=.35; p<.001). Mensen zijn blijkbaar enigszins in staat om te voorspellen hoe goed ze op de UPO-taak zullen presteren. Achteraf, na het maken van de UPO-taak, bestaat deze samenhang nog steeds en is de correlatie zelfs iets sterker geworden (r=.50; p<.001). De verwachting is achteraf dus iets bijgesteld en naarmate men zichzelf beter inschat om pensioeninformatie te begrijpen, is ook de score op de UPO-taak beter.

5.5.2 Pensioenkennistest

De pensioenkennistest peilt over hoeveel pensioen-voorkennis iemand beschikt. Het was mogelijk om hier 21 punten voor te scoren, maar het gemiddelde pakt een stuk lager uit (M=7.89, SD=3.77). De deelnemers lijken dus weinig voorkennis te hebben.

Vraag 1, '*Ik heb mij goed geïnformeerd over mijn pensioen*', vraagt indirect naar de mate van voorkennis. Deze voorkennis wordt vooraf niet erg hoog ingeschat (M=2.69, SD=1.54), maar de score is na het maken van de UPO-taak significant gestegen (M=3.03, SD=1.66; zie paragraaf 5.3.1). De mate waarin men zichzelf vooraf als geïnformeerd beschouwt, blijkt matig te correleren met de score op de pensioenkennisttest (r=.41; p<.001). Achteraf bestaat deze samenhang nog steeds en is deze zelfs iets sterker geworden (r=.53; p<.001). Men is dus enigszins in staat de eigen voorkennis in te schatte, hier achteraf eerlijk over te rapporteren en de score op TPB-vraag 1 te corrigeren aan de hand van de daadwerkelijke prestatie. Daarnaast is het maken van de verschillende vragenlijsten binnen dit onderzoek blijkbaar voldoende om participanten het gevoel te geven dat de voorkennis is toegenomen.

5.5.3 Clozetest

Voor de Clozetest konden maximaal 20 punten worden behaald. De gemiddelde score hierop is hoger dan voor de pensioenkennistest (M=11.51, SD=3.36), maar nog steeds niet bijzonder goed te noemen.

De mate waarin men zichzelf geïnformeerd vindt (TPB-vraag 1) correleert vooraf niet (r=.25; p=.08) met de score op de Clozetest. Na het maken van de UPO-taak bestaat er wel een matige samenhang (r=.30; p=.04). Participanten kunnen hun prestatie op de Clozetest dus blijkbaar niet zo goed voorspellen, maar zijn achteraf wel in staat om enigszins accuraat over hun prestatie te rapporteren.

Geen enkele participant had alle vragen van UPO-taak, pensioenkennistest of Clozetest goed; alleen bij de pensioenkennistest kwam het voor dat mensen álle vragen fout hadden en/of het antwoord niet konden geven. De gemiddelde scores op pensioenkennistest en Clozetest wijzen op relatief weinig voorkennis, maar de gemiddelde score op de UPO-taak mag niet slecht worden genoemd. Participanten blijken bovendien redelijk goed in staat om de eigen voorkennis en prestatie in te schatten en hier achteraf eerlijk over te rapporteren.

6. Conclusie

In dit deelonderzoek draait het om de vraag welke rol de drie determinanten van de gedragsintentie spelen als het om pensioenbewustzijn gaat. Om deze rol te specificeren,

werden de vier onderstaande deelvragen opgesteld met bijbehorende hypothesen. Uit de resultaten van een zorgvuldige TPB-analyse zijn nu verschillende conclusies te trekken.

1. *In hoeverre is de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn bepalend voor het huidige gedrag omtrent het eigen pensioen?*
2. *Welke van de drie determinanten heeft/hebben de grootste invloed op deze gedragsintentie?*
3. *In hoeverre is de invloed van deze drie determinanten stabiel?*
4. *In hoeverre is de perceptie van het eigen pensioenbewustzijn accuraat?*

Deelvraag 1 - Het huidige gedrag blijkt niet te kunnen worden verklaard vanuit de gedragsintentie. De gedragintentie is relatief positief, maar het huidige gedrag is weinig pensioenbewust: men ziet zichzelf als weinig geïnformeerd over het pensioen en de meeste participanten lezen het UPO alleen vluchtig door. Het UPO-gebruik blijkt daarbij inderdaad symptomatisch voor het huidige gedrag. Slechts één op de elf participanten gedraagt zich volledig pensioenbewust ten opzichte van het UPO, dus de resultaten van het in paragraaf 2.6 genoemde onderzoek (GfK, 2010) worden niet gerepliceerd: daar leest één op de drie participanten het UPO grondig.

Hypothese 1, '*Er bestaat een matige correlatie tussen de gedragsintentie en het huidige gedrag omtrent pensioenbewustzijn*', kan worden verworpen, evenals hypothese 1a, '*Er bestaat een matige correlatie tussen UPO-gebruik en de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn*'.

Deelvraag 2 - Voorafgaand aan de UPO-taak blijken de attitude (meer specifiek de waarschijnlijkheid van een onwenselijk gevolg en de wenselijkheid van pensioenbewustzijn) en de waargenomen norm (meer specifiek de normatieve norm) van invloed te zijn op de gedragsintentie. Ná het maken van de UPO-taak blijken de attitude (meer specifiek de wenselijkheid van pensioenbewustzijn) en de perceptie van eigeneffectiviteit (meer specifiek de inschatting van de eigen vaardigheden) bepalend. In beide gevallen speelt de attitude de grootste rol, zoals op basis van de literatuur ook werd verwacht (zie hoofdstuk 2).

Hypothese 2, '*De attitude en de perceptie van eigeneffectiviteit hebben de grootste invloed op de gedragsintentie ten opzichte van pensioenbewustzijn, terwijl de invloed van de waargenomen norm te verwaarlozen is*', kan slechts gedeeltelijk worden aangenomen. Dit is alleen van toepassing op de meting ná het maken van de UPO-taak.

Deelvraag 3 – De invloed van de drie gedragsdeterminanten is niet bijzonder stabiel. Na het maken van de UPO-taak is de houding ten opzichte van pensioenbewustzijn (vraag 1-14) significant positiever geworden, evenals de score op vraag 1 (het huidige gedrag), attitudevraag 5 en 7 en eigeneffectiviteitsperceptie-vragen 8 en 12 (zie paragraaf 5.3). Dit impliceert dat de bestaande overtuigingen omtrent pensioenbewustzijn niet erg stabiel waren en dus waarschijnlijk zijn gebaseerd op perifere verwerking (zie paragraaf 2.6). Toch is dit een relatief gunstige situatie, want als

de bestaande overtuigingen gemakkelijk te veranderen zijn door nieuwe ervaringen, kan ook pensioencommunicatie gemakkelijk invloed uitoefenen op de houding ten opzichte van het pensioen. Vraag 2 (de gedragsintentie) is echter niet significant gestegen na het maken van de UPO-taak.

Hypothese 3, '*Zowel de gedragsintentie als de drie determinanten hiervan zijn weinig stabiel en veranderen gemakkelijk*', wordt dus slechts gedeeltelijk ondersteund: de gedragsintentie (vraag 2) is niet veranderd, maar een aantal overtuigingen wel, evenals de indicatieve somscores van de clusters 'attitude' en 'perceptie van eigeneffectiviteit'. Ook hypothese 3a kan hierdoor niet volledig worden aangenomen: '*Confrontatie met het nieuwe UPO verandert zowel de overtuigingen ten grondslag aan de drie gedragsdeterminanten als de bijbehorende gedragsintentie in positieve zin*'. De invloed is echter inderdaad positief en de onderzoeksresultaten van het GfK (2010) worden gerepliceerd: bij een 'gedwongen' centrale verwerking blijkt het UPO niet zo moeilijk als gedacht (zie paragraaf 2.6).

Deelvraag 4 – Participanten blijken redelijk goed in staat om zowel de eigen voorkennis als de eigen prestatie op de UPO-taak vooraf in te schatten. Als men achteraf rapporteert over de eigen prestatie, blijkt dit ook redelijk accuraat te zijn. Er is geen aanwijzing voor zelfoverschatting aangetroffen: blijkbaar zijn er in dit onderzoek weinig 'struisvogels' onder de participanten aanwezig (zie paragraaf 2.7).

Hypothese 4, '*De perceptie van het eigen pensioenbewustzijn is weinig accuraat en getuigt van zelfoverschatting*', moet worden verworpen.

De lage score op pensioenbewustzijn en de weinig stabiele overtuigingen laten zien dat de gemiddelde participant over weinig voorkennis beschikt en blijkbaar nog helemaal niet of alleen oppervlakkig met het pensioen bezig is. Men overschat zichzelf echter niet. Hieruit is voorzichtig te concluderen dat deze steekproef met name participanten met een desinteresse gebaseerd op een ontbrekend gevoel van urgentie bevat (zie paragraaf 2.7). Bovendien blijkt dat de (relatief positieve) gedragsintentie niet correspondeert met het huidige gedrag. Het gedrag wordt blijkbaar sterker bepaald door iets wat buiten de meetbare gedragsintentie valt (de daadwerkelijke eigen vaardigheden, wat gezien de redelijke score op de UPO-taak onwaarschijnlijk is, of beperkingen vanuit de omgeving, waaronder pensioencommunicatie zelf; zie paragraaf 2.5), óf door overtuigingen die in deze TPB-vragenlijst niet zijn gemeten.

De oorzaak van een onvoldoende pensioenbewustzijn moet daarom eerder worden gezocht in de inhoud van pensioencommunicatie (zoals de toegankelijkheid) en/of in een ontbrekend gevoel van urgentie (de intentie is positief, maar men heeft reden om het gedrag nog niet nú uit te voeren; zie paragraaf 2.4). Vervolgonderzoek naar de specifieke rol van deze beide factoren is wenselijk, maar de nieuwe UPO-conceptversie

van de Pensioenfederatie lijkt in ieder geval een stap in de goede richting te zijn: dit document was in staat de participanten een geïnformeerd gevoel te geven én het had een positief effect op bestaande overtuigingen. Dat schept vertrouwen in de andere verbeteringen op het gebied van pensioencommunicatie, met hopelijk in de toekomst een nationaal voldoende pensioenbewustzijn tot gevolg.

7. Discussie

Het is opvallend dat de participanten in dit onderzoek zich niet pensioenbewust gedragen, maar wel een positieve gedragsintentie ten opzichte van het pensioen hebben. Zoals eerder geconcludeerd is de oorzaak hiervan waarschijnlijk te vinden in een minder dan ideale invulling van de verplichte pensioencommunicatie, maar ook in een ontbrekend gevoel van urgentie onder pensioendeelnemers. Deze bevindingen worden gedeeltelijk bevestigd door het in paragraaf 2.4 genoemde onderzoek van TNS NIPO (2012), waarin ook een gebrek aan urgentie wordt genoemd als oorzaak van desinteresse voor pensioeninformatie. Hier rapporteert men echter ook gebrekkige vaardigheden om met informatie om te gaan en een te lage betrokkenheid bij het thema 'pensioen'.

Voor een lage betrokkenheid worden in dit deelonderzoek geen directe aanwijzingen gevonden en ook de vaardigheden van de participanten lijken, aan de score op de UPO-taak te zien, voldoende te zijn. Mogelijk is het nieuwe UPO simpelweg beter te begrijpen dan voorheen, maar er mag ook niet worden vergeten dat er in dit onderzoek een vorm van 'gedwongen' centrale verwerking plaatsvindt. De omstandigheden waaronder dit onderzoek is uitgevoerd, komen waarschijnlijk weinig overeen met de thuissituatie. Uit het in paragraaf 2.6 genoemde onderzoek van GfK (2010) is dan ook te concluderen dat pensioendeelnemers uit zichzelf blijkbaar niet centraal verwerken, maar de 'dwang' van een adviseur nodig hebben om het UPO te begrijpen. Hoewel de onderzoeksleider niet heeft geholpen tijdens het maken van de UPO-taak, blijft hierdoor in het midden of de relatief goede score aan het nieuwe UPO te danken is, of aan de 'dwang' tijdens het onderzoek. Vervolgonderzoek zou hier duidelijkheid over kunnen scheppen en bovendien kunnen onderzoeken of de houding ten opzichte van pensioeninformatie verschilt van de houding ten opzichte van het pensioen zelf.

Opvallend is ook dat vraag 11 in de vragenlijst vooraf, over de normatieve norm, significant van invloed blijkt te zijn op de gedragsintentie (vraag 2). Dat is lastig te rijmen met andere onderzoeksresultaten, maar het is al vaker vastgesteld dat de argumentatie die mensen zelf prefereren niet altijd het grootste persuasieve effect heeft. In het geval van een promotie over hergebruik van hotelhanddoeken bijvoorbeeld bleek een persuasieve tekst die inspeelde op de waargenomen norm het laagst te worden gewaardeerd, terwijl deze tekst de grootste invloed had op het gedrag (Hoeken et al.,

2012). Ook de score op vraag 11 is wellicht op deze manier te verklaren, zeker omdat wat (belangrijke) anderen vinden blijkbaar minder relevant is zodra men zichzelf meer geïnformeerd voelt over het pensioen. Dit levert een belangrijk aandachtspunt op voor pensioencommunicatie: de behoeften en wensen van pensioendeelnemers komen blijkbaar niet altijd overeen met wat hun gedrag het meest effectief beïnvloedt.

Hoewel de resultaten van dit deelonderzoek grotendeels vanuit de literatuur zijn te verklaren, zijn er toch een aantal kanttekeningen bij de gebruikte methode te plaatsen: zowel wat betreft de TPB-vragenlijst zelf, als meer algemene kwesties.

7.1 TPB-vragenlijst

Allereerst is tijdens de verwerking van de scores aan het licht gekomen dat de vraagstelling niet altijd even correct is geformuleerd. Het was bijvoorbeeld de bedoeling om de helft van de vragen positief te formuleren en de helft negatief. Door een aantal herschrijvingen is dit echter per abuis achterwege gelaten, waardoor slechts vijf in plaats van zeven vragen negatief geformuleerd waren. Dit zou een onbedoelde vertekening van de score kunnen geven. Bovendien was ook de volgorde waarin de vragen werden gesteld niet volledig willekeurig, wat een volgorde-effect in de hand kan werken.

Vraag 15 en 16 achteraf zijn eveneens ongelukkig geformuleerd en lastig te interpreteren: er wordt alleen gevraagd of het UPO 'makkelijker te lezen was dan gedacht' en de UPO-taak 'slechter gemaakt was dan gedacht'. Het blijft daarbij in het midden wat deze verwachting vooraf was, met mogelijk een vertekening van de score tot gevolg.

Omdat de TPB-vragenlijsten in relatie tot de andere testen binnen dit onderzoek niet te lang mochten zijn, is er sprake van een gedwongen mono-operationalisatie. De gedragsintentie wordt bijvoorbeeld maar met één vraag getoetst. Dit kan gevolgen hebben voor de convergente validiteit (zie ook de aanbevelingen van Ajzen in paragraaf 5.3.2), terwijl een uitgebreidere vragenlijst dit probleem zou voorkomen. Mogelijk is dit ook de oorzaak van de onvoldoende betrouwbaarheid van de clusters, al is dit volgens Ajzen niet per se problematisch (zie paragraaf 5.2).

Omdat de TPB-vragenlijst als deelonderzoek binnen een groter geheel valt, is niet uit te sluiten dat ook de andere vragenlijsten (pensioenkennistest, Clozetest en/of woordenschattest) een onbedoelde, onvoorspelbare invloed op de TPB-score hebben gehad, die het effect van de UPO-taak versterkt of verzwakt. Ook kunnen omgekeerd de andere vragenlijsten (zoals de pensioenkennistest) een invloed hebben gehad op de score van de UPO-taak (zoals een demotiverend effect door de moeilijke kennisvragen). De causaliteit is hierdoor niet zuiver vast te stellen.

Een laatste tekortkoming aan de TPB-vragenlijsten is dat er niet wordt gevraagd wanneer men de gedragsintentie denkt uit te voeren. De intentie is immers positief,

maar men voelt blijkbaar geen noodzaak om hier nú naar te handelen. Dit wijst op uitstelgedrag, wat met meer vragen over de urgentie duidelijker in beeld had kunnen worden gebracht. Nu geeft alleen vraag 7 van het cluster 'attitude' een indicatie van de ervaren urgentie ('*Als ik me nu goed informeer over mijn pensioen, heb ik daar later voordeel bij.*'), waarbij de score niet eens laag blijkt te zijn (zie paragraaf 5.3.2).

7.2 Deelonderzoek

Een algemene kanttekening bij het gebruik van vragenlijsten is dat men afhankelijk is van de eerlijkheid van de participanten: er bestaat altijd het risico op sociaal wenselijke antwoorden (zeker als het om kennissen of familie van de proefleider gaat), maar ook is men niet altijd in staat om de eigen denkprocessen te doorgronden (zie het eerder genoemde voorbeeld over de hotelhanddoeken). Bovendien is bij gebrek aan een uitgebreide pretest niet duidelijk of de in dit deelonderzoek onderzochte overtuigingen ook echt dé saillante overtuigingen zijn als het om pensioenbewustzijn gaat. Mogelijk zijn er stellingen over het hoofd gezien die in grote mate de gedragsintentie bepalen. Vervolgonderzoek zou dit beter in kaart kunnen brengen.

Daarnaast is de samenstelling van de groep participanten in dit onderzoek relatief heterogeen. Zoals echter al genoemd in paragraaf 2.3, is het persoonlijk maken van pensioeninformatie een veelgenoemde aanbeveling (Netspar 2013; SZW 2012). Ook op specifieke groepen gericht TPB-onderzoek (inclusief een pretest naar de voor elke groep saillante overtuigingen) kan dus waardevolle informatie opleveren: welke gedragsdeterminant het meest bepalend is voor de gedragsintentie, zou bijvoorbeeld kunnen verschillen per opleidingsniveau.

Deze aanbeveling wijst ook op een tweede tekortkoming van dit onderzoek: de UPO-taak is onder relatieve tijdsdruk afgenomen en het gebruikte UPO is bovendien voor een fictief personage opgesteld. Deze situatie wijkt sterk af van de praktijksituatie, terwijl een boodschap die aan persoonlijke behoeften en kenmerken is aangepast effectiever is dan een onpersoonlijke (Nell & Lentz, 2013). Het is dus nog maar de vraag in hoeverre de score op de UPO-taak wordt afgezwakt door een gebrek aan persoonlijke relevantie.

Tot slot wordt de nieuwe UPO-conceptversie van de Pensioenfederatie gekenmerkt door een weloverwogen lay-out, waarin ook gebruik wordt gemaakt van kleur en pictogrammen. Door technische problemen is in dit onderzoek echter gebruik gemaakt van een minder ideale zwartwit-afdruk van dit document. In feite is dus niet de 'echte' nieuwe conceptversie getoetst, maar een minder kwalitatieve afdruk hiervan. Dit kan de waardering en begrijpelijkheid van het UPO negatief hebben beïnvloed.

8. Literatuur

AFM, Autoriteit Financiële Markten (2010). *Geef Nederlanders pensioeninzicht: Werken aan vertrouwen door het dichten van de verwachtingskloof*. Amsterdam: AFM.

Ajzen, I. (2006a). *Constructing a Theory of Planned Behavior Questionnaire*.

Ajzen, I. (2006b). *Sample TpB Questionnaire*.

CBS, Centraal Bureau voor de Statistiek (2012). *Beroepsbevolking: behaalde onderwijs naar herkomst, geslacht en leeftijd.* Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.

CentiQ, Wijzer in geldzaken, Stichting Pensioenkijker.nl & TNS NIPO (2009). *Nieuw meetinstrument: 'De pensioenbewustzijn-meter'*. Den Haag: Wijzer in Geldzaken.

Fishbein, M. & Yzer, M.C. (2003). Using theory to design effective health behaviour interventions. *Communication Theory, 14 (2)*, 164-183.

GfK, Consumer Services ((2010). *AFM UPO onderzoek: Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*.

Hoeken, H., Hornikx, J., & Hustinx, L. (2012). *Overtuigende teksten: onderzoek en ontwerp*. Bussum: Uitgeverij Coetinho.

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

Nell, L. & Lentz, L. (submitted 2013). *How pension organizations deal with communication regulations: Explorative research into mandatory information*. Utrecht: Uil-OTS.

Netspar, Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement (2012). *Derde meting pensioenbewustzijn-meter*. Den Haag: Wijzer in Geldzaken.

Netspar, Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement (2013). *Naar een nieuw en meer deelnemergericht UPO*.

Petty, R.E. & Cacioppo, J.T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. New York: Springer.

Petty, R.E. & Wegener, D.T. (1999). The Elaboration likelihood model: Current status and controversies. In S. Chaiken & Y. Trope (red.), *Dual Process Theories in Social Psychologie* (pp. 423-450). New York: Guilford Press.

SZW, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2012). *Rapport Pensioen in duidelijke taal.* Den Haag: Rijksoverheid.

TNS NIPO (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden*.

UMASS & Ajzen, I. (geen datum). TPB: Frequently Asked Questions. Bezocht via http://people.umass.edu/aizen/faq.html.

Witte, K. (1998). Fear as motivator, fear as inhibitor: Using EPPM to explain fear appeal successes and failures. In P.A. Anderson, & L.K. Guerrero (red.), *The handbook of communication and emotion* (pp. 423-450). New York: Academic Press.

9. Bijlagen

- **Bijlage A**: TPB-vragenlijst vooraf
- **Bijlage B**: TPB-vragenlijst achteraf
- **Bijlage C**: Pensioenkennistest met antwoorden
- **Bijlage D**: Clozetest met antwoorden
- **Bijlage E**: Woordenschattest
- **Bijlage F**: Conceptversies UPO (1) en UPO123 van de Pensioenfederatie (2)
- **Bijlage G**: UPO-taak: vragen (1) en scoreformulier (2)