

Pensioen: eerst begrijpen, dan genieten

Onderzoek naar de invloed van leesvaardigheid op het
begrip van de startbrief

Zwitserleven



Universiteit Utrecht

Anemone van Arcken – 3662934
Onder begeleiding van Louise Nell
Bacheloreindwerkstuk
Communicatie- en informatiewetenschappen
Universiteit Utrecht
7 november 2013, blok 1

Samenvatting

In dit eindwerkstuk wordt het begrip van de startbrief van het Zwitserleven Exclusief Pensioen (ZEP) getest. Er wordt onderzocht in hoeverre de leesvaardigheid van de pensioendeelnemer invloed heeft op het begrip van de startbrief. Pensioendeelnemers hebben een verschillend niveau van leesvaardigheid maar zij ontvangen wel allemaal dezelfde startbrief die zij allemaal moeten kunnen begrijpen. Het doel is om na te gaan welke begripsproblemen er zijn en hoe deze kunnen worden voorkomen.

Leesvaardigheid wordt gemeten met behulp van een woordenschattest en een cloze-test. Begrip wordt gemeten met een begripstest. De respondenten krijgen een aantal mondelinge vragen bij de startbrief. Er wordt onderzocht of ze de informatie in de brief kunnen vinden en of ze deze informatie ook begrijpen. Vervolgens wordt nagegaan of er een verband is tussen de scores op de woordenschattest en cloze-test en de vind- en begripsprestaties.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de score op de cloze-test een goede voorspeller is van de vind- en begripsprestaties. Respondenten die hoog scoren op de cloze-test scoren ook hoog op de begripstest. De score op de woordenschattest blijkt geen goede voorspeller te zijn van het begrip van de startbrief. Aan de hand van de woordenschattest kunnen dus geen uitspraken worden gedaan over de invloed van leesvaardigheid op tekstbegrip. Aan de hand van de cloze-test kan worden gesteld dat leesvaardigheid een positieve invloed heeft op tekstbegrip. Lezers met goede leesvaardigheid begrijpen de startbrief beter dan lezers met minder goede leesvaardigheid. Daarnaast werd er een positieve correlatie gevonden tussen de vind- en begripsprestaties. Lezers die veel informatie kunnen vinden begrijpen de tekst beter.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat minder leesvaardige lezers meer moeite hebben met het vinden en begrijpen van de informatie in de startbrief. Moeilijke woorden en zinsconstructies moeten daarom worden vermeden. Daarnaast is de vindbaarheid van de informatie van groot belang. Een goede inhoudsopgave en een goede structuur van de tekst vergemakkelijken het vindproces.

Inhoud

Inleiding	4
1. Theoretisch kader	5
1.1 De startbrief	5
1.2 Tekstbegrip	6
1.3 Voorspellers van tekstbegrip	7
1.3.1 Voorkennis	7
1.3.2 Leesvaardigheid	7
1.4 Meten van tekstbegrip en leesvaardigheid	8
1.4.1 Woordenschat	8
1.4.2 Cloze-test	9
1.5 Begrijpelijkheid en vindbaarheid	9
1.6 Het UPO	10
2. Probleemstelling	11
3. Methode	11
3.1 Respondenten	12
3.2 Materiaal	12
3.2.1 Attitudetest	12
3.2.2 Financiëlegeletterdheidstest	13
3.2.3 Woordenschattest	13
3.2.4 Cloze-test	14
3.2.5 Pensioenkennistest	14
3.2.6 Begripstest (startbrieftaak)	14
3.3 Procedure	15
4. Resultaten	16
4.1 Respondentkenmerken	16
4.2 Resultaten per test	17
4.2.1 Woordenschattest	18
4.2.2 Cloze-test	19
4.2.3 Pensioenkennistest	19
4.2.4 Begripstest	19
4.3 Correlaties met voorkennis en begrip	20
4.3.1 Verbanden met respondentkenmerken	20
4.3.2 Verbanden met pensioenkennistest	21

4.3.3 Verbanden met begripstest.....	21
4.4 Regressieanalyses.....	21
5. Conclusie en discussie	22
6. Literatuur.....	26
Bijlage A: Startbrief.....	28
Bijlage B: Mening vooraf	44
Bijlage C: Financiëlegeletterdheidstest	48
Bijlage D: Woordenschatstest.....	51
Bijlage E: Cloze-test	57
Bijlage F: Pensioenkennistest	59
Bijlage G: Begripstest (vragen)	64
Bijlage H: Demografische gegevens	66
Bijlage I: Begripstest (observatieformulier)	68
Bijlage J: Mening achteraf	70

Inleiding

Onbezorgd genieten! Dat is het Zwitserleven Gevoel. Al sinds begin jaren '80 probeert pensioenverzekeraar Zwitserleven dit gevoel via verschillende reclamecampagnes over te brengen op de Nederlandse bevolking. Enerzijds met succes: door de campagnes is zo'n 90% van de Nederlanders bekend met de slogan met als gevolg dat het begrip zelfs is opgenomen in de Grote Van Dale. Anderzijds met minder succes: pensioen blijft voor veel Nederlanders een lastig onderwerp waar men zich liever niet mee bezig houdt. De Nederlanders zijn slecht op de hoogte van hun eigen pensioen en van het Nederlands pensioensysteem in het algemeen. 69% van de werknemers is zelfs volledig pensioenonbewust (Wijzer in Geldzaken, 2012). Zij zijn niet op de hoogte van het pensioeninkomen, zij weten niet of dat genoeg is en zij weten ook niet hoe zij meer pensioen op kunnen bouwen. Toch is het belangrijk om goed op de hoogte te zijn van je pensioen omdat dit gevolgen heeft voor je eigen toekomst en de toekomst van eventuele nabestaanden.

Om de Nederlandse bevolking wat bewuster te maken van hun pensioen ontvangt iedereen die pensioen opbouwt elk jaar het Uniform Pensioen Overzicht (UPO). Hierin kan men zien hoeveel pensioen er is opgebouwd. Daarnaast ontvangt elke pensioendeelnemer tegenwoordig een startbrief van zijn of haar pensioenuitvoerder. Hierin wordt de pensioenregeling uitgelegd.

Door middel van het UPO en de startbrief zouden we goed op de hoogte moeten zijn van ons eigen pensioen. Helaas is dit niet het geval, de verstrekte pensioeninformatie wordt namelijk niet door iedereen goed gelezen en begrepen (Visser, Kloosterveld & Oosterboer, 2012). Van de pensioendeelnemers staat 71% niet eens open voor informatie over het pensioen. Ruim 40% vindt de pensioeninformatie moeilijk te begrijpen. Het is natuurlijk niet vreemd dat we niet openstaan voor informatie die we toch niet begrijpen. Juist daarom is het zo belangrijk dat pensioeninformatie voor iedereen duidelijk en begrijpelijk is. Wellicht dat men de informatie dan ook wat meer gaat waarderen.

Dit onderzoek is onderdeel van een groter onderzoek naar het begrip van de startbrief van het Zwitserleven Exclusief Pensioen (ZEP). Zwitserleven stuurt elke nieuwe deelnemer een startbrief. Deze nieuwe deelnemers zijn allemaal verschillend. Zij verschillen bijvoorbeeld in leeftijd en opleidingsniveau. Maar daarnaast heeft de één ook veel meer verstand van pensioen dan de ander. Ook werken zij in verschillende branches en zal de één beter kunnen lezen dan de ander. Dit zijn allemaal lezerskenmerken die van invloed kunnen zijn op het begrip van de startbrief. Zes bachelorstudenten van de Universiteit Utrecht gaan gezamenlijk na in hoeverre verschillende lezerskenmerken van invloed zijn op het begrip van de startbrief ZEP. Dit eindwerkstuk richt zich

specifiek op de invloed van het lezerskenmerk leesvaardigheid. Er wordt nagegaan in hoeverre leesvaardigheid een rol speelt bij het kunnen vinden en begrijpen van de informatie in de startbrief.

Hoofdstuk 1 gaat eerst kort in op het Nederlands pensioensysteem en de startbrief. Vervolgens wordt eerder onderzoek over leesvaardigheid en tekstbegrip besproken. Ook wordt een eerder onderzoek naar het begrip van het UPO aangehaald. Hoofdstuk 2 bevat de vraagstelling van het onderzoek en de bijbehorende verwachtingen. In hoofdstuk 3 wordt de methode beschreven. Vervolgens worden de resultaten besproken in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 worden de conclusies getrokken. Daarnaast bevat hoofdstuk 5 een aantal aanbevelingen voor vervolgonderzoek en voor pensioenverzekeraar Zwitserleven. In hoofdstuk 6 is een lijst te vinden met de geraadpleegde literatuur.

1. Theoretisch kader

Het Nederlands pensioenstelsel kent drie pijlers. Deze drie pijlers bepalen samen de hoogte van het pensioen dat je krijgt als je met pensioen gaat. De eerste pijler is het overheidspensioen, de AOW (de algemene ouderdomswet). Het is een basisinkomen en is gekoppeld aan het wettelijk minimumloon. Iedereen die in Nederland woont of werkt, bouwt AOW op.

De tweede pijler is het werknemerspensioen. Dit pensioen bouw je op via je werkgever. Zodra je met pensioen gaat krijg je dit als aanvullende uitkering op je AOW-uitkering. Over het algemeen betaalt de werkgever twee derde van de totale pensioenpremies. De rest houdt de werkgever in op het salaris van de werknemer, de werknemer betaalt dus één derde zelf. Het werknemerspensioen wordt ondergebracht bij een pensioenuitvoerder (een pensioenfonds of pensioenverzekeraar). Met deze pensioenuitvoerder spreekt elke werkgever een eigen pensioenregeling af.

De derde pijler is het aanvullend pensioen. Dit zijn individuele verzekeringsproducten. Iedereen kan zo'n product afsluiten en zo voor extra pensioen sparen. Vooral zelfstandigen en mensen die werkzaam zijn in een bedrijfstak zonder pensioenregeling maken hier gebruik van.

1.1 De startbrief

Zodra je begint met werken bij een nieuwe werkgever krijg je van de pensioenuitvoerder een startbrief. Zie bijlage A voor een voorbeeld van een startbrief. Deze startbrief bevat de belangrijkste elementen van de pensioenregeling. Belangrijke elementen zijn bijvoorbeeld de verschillende pensioenmogelijkheden, de risico's die je loopt en welke informatie je moet doorgeven aan de pensioenuitvoerder. Dit is belangrijke informatie omdat deze elementen invloed kunnen hebben op de financiële toekomst van jezelf en van je nabestaanden.

De startbrief is het enige wettelijk verplichte document dat beschrijft hoe de nieuwe pensioenregeling eruitziet. Daarom is het belangrijk dat de brief alle benodigde informatie bevat en dat deze informatie juist en begrijpelijk is. Startbrieven van verschillende pensioenuitvoerders zien er verschillend uit want er zijn geen vormvoorschriften voor de startbrief. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is een onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM heeft de startbrieven van 2009 onderzocht (AFM, 2010). Uit hun onderzoek blijkt dat deelnemers startbrieven krijgen die onvolledig zijn. Er is niet één startbrief waarin alle verplichte informatieonderdelen op de juiste manier zijn opgenomen. Bovendien zijn de startbrieven vaak moeilijk te begrijpen. De brieven zijn niet duidelijk gestructureerd en het taalgebruik is onbegrijpelijk. Er wordt veel jargon gebruikt en er wordt te veel ingegaan op de pensioentechniek. De brieven bevatten bijvoorbeeld lastige berekeningen en lange en complexe stukken tekst waar de lezer niet veel wijzer van wordt.

De resultaten van dit onderzoek zijn zorgwekkend. Hoe kun je pensioendeelnemers correct informeren met informatie die onvolledig en onbegrijpelijk is? Zwitserleven heeft haar startbrief daarom herzien en vervolgens hebben ze deze nieuwe versie laten onderzoeken (Besseling & Blokhuis, 2012). Uit dit onderzoek blijkt dat de startbrief uit 2012 van Zwitserleven redelijk goed te begrijpen is. De boodschap wordt grotendeels begrepen en er is sprake van duidelijke taal. Toch bevat de startbrief termen die onbekend lijken en zijn er delen die vragen oproepen. Hierdoor zijn er passages in de brief die door de deelnemers verkeerd begrepen worden en daardoor verkeerd geïnterpreteerd worden. Op het gebied van begrijpelijkheid kan de startbrief dus nog worden verbeterd.

1.2 Tekstbegrip

Een goede startbrief is voor iedereen begrijpelijk. Maar wanneer is een tekst begrijpelijk? Bij het lezen van een tekst maken lezers een cognitieve tekstrepresentatie (Kintsch, 1998). Volgens het tekstbegripmodel van Kintsch (1998) zijn er drie niveaus van tekstrepresentatie. De lezer maakt eerst een representatie op het niveau van de oppervlaktestructuur. Dit houdt in dat de lezer de zin ontleedt en de letterlijke woorden opslaat. Vervolgens maakt de lezer een representatie op het niveau van de tekstbetekenis. De lezer kent betekenis toe aan de woorden en zinnen. De tekst wordt pas echt goed begrepen als de lezer een representatie maakt op het niveau van het situatiemodel. De informatie uit de tekst wordt aangevuld met de informatie uit het geheugen van de lezer, zoals kennis over het onderwerp, wereldkennis en kennis over de context. Op basis van deze voorkennis en de informatie in de tekst maken lezers een mentale voorstelling in hun hoofd (Land, 2009). Deze mentale voorstelling kan per lezer verschillen. Als je aan leerlingen in een klas vraagt om een bloem te tekenen zal de ene leerling een roos tekenen, de ander tekent een tulp, een margriet of een

andere bloem. Dit komt omdat de leerlingen een verschillende mentale voorstelling hebben bij het woord 'bloem'.

1.3 Voorspellers van tekstbegrip

Om een tekst te begrijpen moet een lezer dus de oppervlaktestructuur begrijpen, hier vervolgens betekenis aan toekennen en tot slot hiervan een mentale voorstelling maken. Er zijn een aantal factoren die dit proces kunnen beïnvloeden. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat voorkennis (Shapiro, 2004) en leesvaardigheid (McNamara & Kintsch, 1996; Voss & Silfies, 1996; Ozuro, Dempsey, & McNamara, 2009) een belangrijke rol spelen bij het begrijpen van teksten. Deze twee factoren beïnvloeden verschillende niveaus binnen het tekstbegripmodel van Kintsch (zie tabel 1).

Tabel 1: Tekstbegripmodel van Kintsch (1998) inclusief invloed van factoren

Niveau van tekstrepresentatie		Factoren die het model kunnen beïnvloeden
Oppervlaktestructuur	Lezer ontleedt de zin en slaat letterlijke woorden op	-
Tekstbetekenis	Lezer kent betekenis toe aan woorden en zinnen	Leesvaardigheid
Situatiemodel	Lezer maakt een mentale voorstelling	Voorkennis

1.3.1 Voorkennis

Voorkennis blijkt geen invloed te hebben op het tekstbegrip op tekstbetekenisniveau. Een lezer met weinig voorkennis is dus even goed in betekenis geven aan de woorden en zinnen als een lezer met veel voorkennis. Maar voorkennis blijkt wel invloed te hebben op het niveau van het situatiemodel (Bos-Aanen, Sanders, & Lentz, 2001). Door middel van voorkennis kan de lezer makkelijker verbanden leggen tussen verschillende concepten. Dit is nodig om een juist situatiemodel te maken en om de tekst goed te begrijpen.

1.3.2 Leesvaardigheid

Voss en Silfies (1996) bevestigen in hun onderzoek deze invloed van voorkennis maar voegen hieraan toe dat de invloed van voorkennis afhangt van de inhoud en de structuur van de tekst. Een uitgebreide tekst met veel inhoud en een duidelijke causale structuur wordt beter begrepen door lezers die hoog scoren op leesvaardigheid. Het is makkelijk om de tekst te begrijpen op het niveau van het situatiemodel omdat de verbanden duidelijk in de tekst staan. Maar deze tekst zal langer en complexer zijn dan de tekst zonder duidelijke causale structuur. Als de lezer niet leesvaardig genoeg is, zal de lezer moeite hebben om de tekst goed te kunnen begrijpen. Een tekst met minder inhoud

en minder structuur wordt beter begrepen door lezers met veel voorkennis. De verbanden worden niet duidelijk in de tekst maar deze verbanden legt de lezer zelf met behulp van eigen voorkennis. Leesvaardigheid is hier minder belangrijk omdat de tekst korter en minder complex is.

Ook Ozuro et al. (2009) keken naar voorkennis, leesvaardigheid en verschillende soorten teksten. Zij maakten een onderscheid tussen teksten met een hoge samenhang en teksten met een lage samenhang. Een tekst met een hoge samenhang heeft een duidelijke structuur door middel van structuursignalen, tussenkopjes, verbindingswoorden, enzovoort. Bij een tekst met een lage samenhang ontbreken deze elementen. Een tekst samenhanger maken heeft alleen invloed op het begrip op tekstbetekenisniveau. Dit werkt alleen in het voordeel van lezers die hoog scoren op leesvaardigheid.

De starbrief is een uitgebreide en complexe tekst. De tekst bevat tussenkopjes, verbindingswoorden en structuursignalen. Het is dus een tekst met een hoge samenhang. Daarom is het interessanter om het begrip op het niveau van tekstbetekenis te onderzoeken. Zoals uit bovenstaande literatuur blijkt speelt leesvaardigheid op dit niveau een grotere rol dan voorkennis. Dit onderzoek zal daarom verder ingaan op leesvaardigheid.

1.4 Meten van tekstbegrip en leesvaardigheid

Tekstbegrip kan gemeten worden aan de hand van leesvaardigheid. Lezers die in staat zijn een tekst goed te lezen, zullen deze tekst ook beter begrijpen. Hoe hoger het niveau van leesvaardigheid hoe beter het tekstbegrip. Maar leesvaardigheid kan ook gemeten worden aan de hand van tekstbegrip. Lezers die een tekst goed begrijpen zullen deze ook goed hebben moeten lezen. Daarom moeten leesvaardigheid en tekstbegrip ook op andere manieren worden gemeten.

1.4.1 Woordenschat

Landi (2009) onderzocht de relatie tussen tekstbegrip en leesvaardigheid aan de hand van verschillende instrumenten. Zij maakte een onderscheid tussen sub-vaardigheden van een hoog niveau en sub-vaardigheden van een laag niveau. Onder sub-vaardigheden van een hoog niveau vallen onder andere woordenschat en print exposure. Print exposure werd gemeten door middel van een auteurherkenningsstaak. De deelnemers kregen een lijst met namen van auteurs. Een deel van deze namen was van niet bestaande auteurs. De deelnemers moesten aangeven welke namen van bestaande auteurs waren en welke niet. De namen van bestaande auteurs hebben zij waarschijnlijk al eens waargenomen (in de krant, op tv, van horen zeggen). Er werd getest of zij deze informatie weer uit hun geheugen op konden halen. Onder sub-vaardigheden van een laag niveau vallen onder andere decoderen en spelling. Bij decoderen wordt gekeken naar het omzetten van tekens naar klanken. In dit onderzoek kregen de deelnemers een aantal pseudowoorden (onbestaande woorden die op een bestaand woord lijken) die zij hardop moesten voorlezen. De analyse van Landi laat zien

dat de sub-vaardigheden van een hoog niveau betere voorspellers zijn van tekstbegrip dan de sub-vaardigheden van een laag niveau. Woordenschat bleek de sterkste voorspeller voor tekstbegrip te zijn.

Uit veel onderzoek blijkt dat er een sterke correlatie is tussen woordenschat en tekstbegrip (Stahl, 1991, 2003). Mensen die slecht scoren op woordenschat, scoren ook slecht op tekstbegrip. Maar uit andere onderzoeken blijkt dat het vervangen van moeilijke woorden een tekst niet altijd makkelijker maakt (Duffy & Kabance, 1982; Zakaluk & Samuels, 1988). Dit komt door de relatie tussen de woordenschat en de kennis van de lezer. Het gaat er niet om of een tekst veel makkelijke of moeilijke woorden bevat. Wat de lezer weet over de woorden is bepalend voor het begrijpen van de tekst (Stahl, 2003).

1.4.2 Cloze-test

Woordenschat kan men simpel meten met een woordenschattest. Maar er is nog een andere manier: de cloze-test. Bij een cloze-test krijgt de deelnemer een tekst met een aantal gaten, er zijn een aantal woorden weggelaten. Het is de bedoeling dat de deelnemer deze gaten invult. Abraham en Chapelle (1992) deden onderzoek naar de betekenis van scores op een cloze-test. Volgens hen spelen intrinsieke en extrinsieke factoren een rol bij het invullen van een cloze-test. Intrinsieke factoren zijn factoren binnen de tekst zoals bijvoorbeeld de context en de plaats van het cloze-gat. Extrinsieke factoren liggen buiten de tekst en hebben meer te maken met de deelnemer. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de voorkennis en de leesvaardigheid van een deelnemer.

Uit bovenstaande literatuur blijkt dat tekstbegrip en leesvaardigheid gemeten kunnen worden met een woordenschattest en een cloze-test. Bij beide testen kan voorkennis een rol spelen. Bij het meten van tekstbegrip en leesvaardigheid moet dus altijd rekening worden gehouden met een eventueel effect van voorkennis.

1.5 Begrijpelijkheid en vindbaarheid

De startbrief is een lange brief waarin veel verschillende onderwerpen worden besproken. De lezers van de startbrief moeten de informatie in de brief begrijpen maar dan zullen ze de informatie eerst moeten kunnen vinden. Uit het onderzoek van Besseling en Blokhuis (2012) bleek dit af en toe een probleem te zijn omdat de startbrief van Zwisterleven versnipperende informatie bevat. Risico's zoals overlijden en arbeidsongeschiktheid komen op verschillende plaatsen in de brief aan bod. De lezers moeten heen en weer bladeren om een goed beeld van de risico's te kunnen krijgen. Hierdoor kan het zijn dat zij niet alle informatie over de risico's kunnen vinden en deze informatie dus ook niet goed kunnen begrijpen.

Rouet en Coutelet (2008) deden onderzoek naar de vindbaarheid van informatie. Volgens hen hangt het kunnen opzoeken van relevante informatie in een complexe tekst samen met het

goed kunnen begrijpen van een tekst. Bij het onderzoek van de startbrief zal dus niet alleen gekeken moeten worden naar het begrip van informatie maar ook naar de vindbaarheid van de informatie.

1.6 Het UPO

Zoals al eerder werd vermeld ontvangen pensioendeelnemers niet alleen een startbrief maar ook een UPO. In dit jaarlijkse pensioenoverzicht kunnen pensioendeelnemers zien hoeveel pensioen ze hebben opgebouwd. Onderzoeksbureau Growth for Knowledge (GfK, 2010) onderzocht het UPO in opdracht van de AFM. Uit dit onderzoek bleek het UPO erg ontoegankelijk te zijn en daarnaast was niet alle informatie direct te begrijpen. Volgens Lentz en Pander Maat (2013) wijzen sommige resultaten uit dit onderzoek op een gebrekkig pensioeninzicht maar is de rol van het UPO daarbij nog niet duidelijk. Daarom gingen zij in hun eigen onderzoek na hoe succesvol het UPO kon worden gebruikt en welke lezerskenmerken het succes van het UPO mede bepalen. Om dit te onderzoeken zetten zij twee keer een groep van honderd proefpersonen aan het werk met een aantal testen en het UPO. In studie 1 werd het toenmalige UPO onderzocht en in studie 2 werd een vereenvoudigd UPO onderzocht.

Onder het gebruik van het UPO verstaan Lentz en Pander Maat (2013) het kunnen vinden en begrijpen van informatie in het UPO. Dit werd getest met een aantal begripsvragen bij het UPO. Lezerskenmerken die werden getest waren leesvaardigheid en pensioenkennis. Daarnaast verschilden de proefpersonen in opleidingsniveau. Leesvaardigheid werd in studie 1 gemeten met een woordenschattest. In studie 2 kreeg de helft van de proefpersonen een woordenschattest, de andere helft kreeg een cloze-test. Deze cloze-test was gemaakt op basis van een korte tekst over pensioenen. Op deze manier werd leesvaardigheid in een relevante context, namelijk pensioen, onderzocht. Daarnaast kregen de proefpersonen een pensioenkennistest met vragen over verschillende onderwerpen binnen het pensioendomein.

Uit de resultaten van het onderzoek bleek dat in het vereenvoudigde UPO de informatie beter werd gevonden en begrepen dan in het oude UPO. De onderzoekers benadrukken hierbij wel direct dat het vereenvoudigde UPO aanzienlijk is gereduceerd op inhoud en dus minder afleidende informatie bevat. Pensioenkennis bleek geen invloed te hebben op het begrip van het UPO. Ook de cloze-test toonde geen verband met begrip. Opleiding en woordenschat bleken wel een positieve invloed te hebben op het UPO-begrip. Hoger opgeleide proefpersonen en proefpersonen met een hoge woordenschat konden de informatie in het UPO beter vinden en begrijpen. In studie 2 was deze invloed iets kleiner dan in studie 1. Naast deze vernieuwende inzichten stelt het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) instrumenten beschikbaar waarmee woordenschat en pensioenkennis betrouwbaar gemeten kunnen worden. Deze instrumenten zullen ook in het onderzoek naar het begrip van de startbrief worden gebruikt.

2. Probleemstelling

In dit onderzoek wordt de begrijpelijkheid van de startbrief van Zwitserleven Exclusief Pensioen (ZEP) onderzocht. Alle pensioendeelnemers in Nederland krijgen dezelfde startbrief maar de leesvaardigheid van de deelnemers is verschillend. Toch moet de brief voor iedereen begrijpelijk zijn.

Om na te gaan of de startbrief begrijpelijk is, wordt er onderzocht of bepaalde informatie in de brief kan worden gevonden en begrepen. Vervolgens wordt er nagegaan of leesvaardigheid invloed heeft op het wel of niet kunnen vinden/begrijpen van de informatie.

Met behulp van een leesvaardigheidstest en een tekstbegripstest wordt een antwoord gezocht op de vraag:

In hoeverre heeft de leesvaardigheid van de pensioendeelnemer invloed op het begrijpen en vinden van informatie in de startbrief?

Op basis van bovenstaande literatuur wordt verwacht dat leesvaardigheid een positieve invloed zal hebben op het begrijpen en vinden van de informatie. Lezers die hoog scoren op leesvaardigheid zullen ook hoog scoren op tekstbegrip. De leesvaardigheidstest bestaat uit een woordenschatstest en een cloze-test. De tekstbegripstest bestaat uit een aantal vragen bij de startbrief waarbij zowel de begripsprestaties als de vindprestaties van de respondenten worden bijgehouden. Deze test wordt de startbrieftaak genoemd. Er wordt verwacht dat mensen die hoog scoren op de woordenschatstest of cloze-test (leesvaardigheid) ook hoog zullen scoren op de begrips- en vindprestaties. Daarnaast wordt er een verband verwacht tussen de begrips- en vindprestaties. Respondenten die veel informatie kunnen vinden zullen de startbrief beter begrijpen.

Hoewel er een positieve invloed van leesvaardigheid wordt verwacht, zou dit niet ideaal zijn voor de startbrief. In het geval van de startbrief moeten ook de minder leesvaardige lezers de brief begrijpen. Zij moeten dus even hoog kunnen scoren op tekstbegrip als de lezers met een goede leesvaardigheid.

3. Methode

Het onderzoek is uitgevoerd door zes studenten van de Universiteit Utrecht. De deelnemers kregen eerst een aantal schriftelijke vragenlijsten. Vervolgens kregen zij een mondelinge vragenlijst waar zij de startbrief bij mochten houden (de startbrieftaak). Tot slot kregen zij nog een vragenlijst om hun mening achteraf te testen. In dit hoofdstuk wordt het materiaal en de procedure besproken.

3.1 Respondenten

Er zijn in totaal honderdtwintig respondenten getest. Alle respondenten waren minimaal 21 jaar en maximaal 64 jaar oud. Er is onderscheid gemaakt tussen drie opleidingsniveaus en vier leeftijdscategorieën (zie tabel 2 en 3). Er deden ongeveer evenveel mannen als vrouwen mee aan het onderzoek. Alle respondenten moesten werkzaam zijn bij een werkgever. De meesten zullen dus pensioendeelnemer zijn. De respondenten mochten geen student zijn. Er is geprobeerd om de respondenten zo goed mogelijk te verdelen over de verschillende opleidingsniveaus en over de verschillende leeftijdscategorieën.

Tabel 2: Verdeling in opleidingsniveaus

Opleidingsniveaus	
Hoog	hbo – wo
Midden	mbo 3 – mbo 4 – mulo – havo – vwo
Laag	basisschool – lbo – vmbo-bkg – vmbo-t – mbo 1 – mbo 2

Tabel 3: Verdeling in leeftijdscategorieën

Leeftijdscategorieën	
1	21 t/m 35 jaar
2	36 t/m 45 jaar
3	46 t/m 55 jaar
4	56 t/m 64 jaar

3.2 Materiaal

Het onderzoek bestond uit zes testen: een attitudetest (voor en na), een financiëlegeletterdheidstest, een woordenschatstest, een cloze-test, een pensioenkenntest en een begripstest (startbrieftaak). In deze paragraaf worden de testen kort toegelicht. Per test wordt er ook een voorbeeldvraag getoond.

3.2.1 Attitudetest

Met behulp van een attitudetest werd de attitude ten opzichte van het pensioen getest. De respondenten kregen een vragenlijst met vijftien vragen over hoe zij denken over hun pensioen en de pensioeninformatie die zij krijgen. De respondenten konden op een zevenpunts Likertschaal aangeven in hoeverre zij het eens waren met een bepaalde stelling. Op de volgende pagina is een voorbeeld te zien van een vraag uit de attitudetest. Zie bijlage B voor de gehele attitudetest.

Voorbeeldvraag attitudetest

1. Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

3.2.2 Financiële geletterdheidstest

Er werd ook een test gedaan om de financiële geletterdheid van de respondenten te meten (zie bijlage C). Deze schriftelijke vragenlijst bestond uit twee delen. Het eerste deel bestond uit veertien vragen over financiële zaken in het algemeen. Bij deze vragen konden de respondenten op een zevenpunts Likertschaal aangeven in hoeverre zij het eens waren met een bepaalde stelling. Het tweede deel bestond uit zes vragen over financiële kennis. Er waren drie antwoordmogelijkheden en er was de mogelijkheid om 'Ik weet het niet' te kiezen. De 'Ik weet het niet' mogelijkheid is toegevoegd om gokken te voorkomen.

Voorbeeldvraag financiële geletterdheid algemeen

5. Ik vind kennis over geld en financiële zaken belangrijk

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

Voorbeeldvraag financiële geletterdheid kennis

1. Stel dat uw inkomen in het jaar 2012 is verdubbeld en dat ook de prijzen van alle goederen zijn verdubbeld. Bent u dan in 2012 in staat om meer, hetzelfde of minder dan vandaag te kopen van uw inkomen?

meer hetzelfde minder ik weet het niet

3.2.3 Woordenschatstest

Leesvaardigheid werd onder andere gemeten met een woordenschatstest (zie bijlage D). De woordenschatstest bestond uit vijftwintig woorden die aan de respondent werden aangeboden in korte zinnen. De respondenten kregen vier mogelijke betekenissen. Van te voren werd hen nadrukkelijk gevraagd om niet te gokken. Als zij het antwoord niet wisten konden zij voor de vijfde antwoordmogelijkheid 'Ik weet het niet' kiezen.

Voorbeeldvraag woordenschatstest

1. Er kwam een **abrupt** einde aan ons gesprek.
 - a. verrassend
 - b. plotseling
 - c. vervelend
 - d. positief
 - e. ik weet het niet

3.2.4 Cloze-test

Om de leesvaardigheid te meten werd er ook een cloze-test afgenomen (zie bijlage E). Daarnaast kan de cloze-test eventueel gebruikt worden om voorkennis te meten. De respondenten kregen een korte tekst over het pensioen in Nederland. In deze tekst ontbraken twintig woorden. De respondenten kregen de opdracht om de juiste woorden in te vullen.

Voorbeeld alinea cloze-test

Om de pensioenen betaalbaar te houden wil het kabinet het pensioenstelsel grondig veranderen. Zo gaat de leeftijd voor de stapsgewijs omhoog naar 67 jaar in 2021 en worden de regels voor verzekeraars en strenger.

3.2.5 Pensioenkennistest

Pensioenkennis werd gemeten met behulp van een pensioenkennistest (zie bijlage F). Deze test bestond uit zestien vragen. De vragen gingen over wat pensioen is, wie er recht heeft op AOW en pensioen, de hoogte van AOW en pensioen, levensmomenten die pensioen raken en het partnerpensioen. Per vraag kregen de respondenten vier antwoordmogelijkheden. Om gokken te voorkomen was ook bij deze test de laatste antwoordmogelijkheid 'Ik weet het niet'.

Voorbeeldvraag pensioenkennistest

1. Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?
 - a. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen
 - b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen
 - c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds
 - d. Ik weet het niet

3.2.6 Begripstest (startbrieftaak)

Het uiteindelijke onderzoek draait om het begrip van de startbrief ZEP. De respondenten kregen daarom de startbrief ZEP te lezen. Om het onderzoek neutraal te houden werd de naam 'Zwitserleven' niet genoemd in de brief. De startbrief die de respondenten kregen was gericht aan een fictief personage (Marije van Veen), werkzaam bij een fictief bedrijf (Pink Creations) en kwam van een fictieve pensioenuitvoerder (ABC pensioenen). Zie bijlage A voor deze startbrief. De respondenten kregen twee minuten om de startbrief door te bladeren. Vervolgens werd hen een aantal vragen gesteld. Zij mochten de startbrief gebruiken bij het beantwoorden van de vragen. Er werd nagegaan of de respondenten de gevraagde informatie konden vinden in de startbrief en of zij deze informatie begrepen. De begripstest bestond uit kennisvragen en scenariovragen. Kennisvragen waren korte vragen waarvan het antwoord letterlijk in de brief stond. Bij scenariovragen werd eerst

een scenario geschetst van een fictief persoon die in een bepaalde situatie terecht kwam. De helft van de scenariovragen kon rechtstreeks vanuit de tekst worden beantwoord. Bij de andere helft van de scenariovragen moesten de respondenten meer nadenken en beredeneren. Hieronder volgen twee voorbeeldvragen. Zie bijlage G voor de gehele vragenlijst van de begripstest.

Voorbeeld kennisvraag

Vraag 14: Welke keuzes moet Marije maken als ze bijna met pensioen gaat?

Voorbeeld scenariovraag

Vraag 10: Stel, Marije overlijdt als zij 61 is. Ze werkt dan nog steeds voor Pink Creations. Haar partner Berend blijft met twee dochters achter, die 17 en 25 jaar oud zijn. Wie hebben er na het overlijden van Marije recht op een uitkering?

3.3 Procedure

De respondenten werden in hun eigen omgeving door één proefleider getest. Na een korte inleiding maakten zij de attitudetest. Vervolgens vulden zij hun persoonlijke gegevens in (zie bijlage H). Daarna kregen de respondenten de financiëlegeletterdheidstest. Vervolgens werd de pensioengeletterdheid gemeten in vier varianten:

1. Pensioenkennistest en daarna cloze-test
2. Pensioenkennistest en daarna woordenschattest
3. Cloze-test en daarna pensioenkennistest
4. Woordenschattest en daarna pensioenkennistest

Alle respondenten kregen dus een pensioenkennistest. De ene helft van de respondenten kreeg een woordschattest, de andere helft kreeg een cloze-test. Om volgorde-effecten te voorkomen werden de testen in verschillende volgordes aangeboden. De pensioenkennis-, woordenschat- en cloze-test werden schriftelijk afgenomen en er werd gemeten hoe lang de respondenten bezig waren met het invullen van de testen.

Na deze schriftelijke vragenlijsten begon de startbrieftaak waarin het begrip van de startbrief ZEP werd getest. De respondenten kregen eerst twee minuten om de startbrief door te bladeren. Zij konden de brief dus niet uitgebreid lezen maar wel vluchtig scannen op informatie. Er is gekozen voor deze methode omdat op deze manier een zo natuurlijk mogelijke leessituatie wordt gecreëerd. In de praktijk wordt de startbrief niet grondig en uitgebreid gelezen, in dit onderzoek dus ook niet. Na de twee minuten doorlezen stelde de proefleider een aantal kennisvragen en een aantal scenariovragen. Er werd de respondenten gevraagd om de informatie op te zoeken in de brief. De proefleider noteerde per vraag de opzoektijd, of de informatie werd gevonden, of het antwoord juist was, of het antwoord met of zonder de brief werd gegeven en of het antwoord letterlijk werd

voorgelezen of in eigen woorden werd gezegd. Tijdens de startbrieftaak bleef de proefleider zo neutraal mogelijk. Er werd niet aangegeven of het antwoord goed of fout was en er werd niet gediscussieerd over de vragen. Van de startbrieftaak werd een geluidsopname gemaakt. De proefleider hield alles bij op een observatieformulier (zie bijlage I).

In dit onderzoek is bewust gekozen voor een mondelinge begripstest. Dit gaf de proefleiders de mogelijkheid om te kunnen controleren of het stuk tekst daadwerkelijk werd gevonden en begrepen. Proefleiders konden vragen of de respondenten het antwoord aan konden wijzen in de tekst. Konden zij dit niet maar wisten zij wel het antwoord, dan haalden zij het antwoord niet uit de tekst maar waarschijnlijk uit intuïtie of voorkennis. Bij letterlijk voorlezen uit de tekst konden de proefleiders de respondenten vragen om het antwoord in eigen woorden uit te leggen.

Na de startbrieftaak kregen de respondenten opnieuw een attitudetest (zie bijlage J). Dit was het laatste deel van het onderzoek. Hierna kregen de respondenten een cadeaubon als dank voor hun medewerking.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken. Eerst zullen de respondentkenmerken in kaart worden gebracht. Daarna worden de resultaten per test kort toegelicht. Vervolgens worden er correlatieanalyses en regressieanalyses besproken.

4.1 Respondentkenmerken

Er deden 58 mannen en 62 vrouwen mee aan het onderzoek. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 42 jaar. De jongste respondent was 21 jaar, de oudste was 64 jaar. Het grootste deel van de respondenten was parttime of fulltime in loondienst (84,2%). Een klein deel werkte zelfstandig (8,3%). De respondenten verschilden in opleidingsniveau en inkomensschaal. In tabel 4 op de volgende pagina is te zien hoe de respondenten over de verschillende leeftijdscategorieën, opleidingsniveaus en inkomensschalen zijn verdeeld.

Tabel 4: Verdeling respondenten (N=120)

		Aantal respondenten	Percentage respondenten (%)
Leeftijd	21 t/m 35 jaar	40	33
	36 t/m 45 jaar	24	20
	46 t/m 55 jaar	21	18
	56 t/m 64 jaar	35	29
Opleidingsniveau	Hoog (<i>hbo, wo</i>)	49	41
	Midden (<i>mbo 3/4, havo, vwo</i>)	37	31
	Laag (<i>basisschool, lbo, vmbo, mulo, mbo 1/2</i>)	34	28
Inkomen	Hoog (>€40.000)	34	28
	Midden (€25.000 - €40.000)	29	24
	Laag (<€25.000)	57	48

4.2 Resultaten per test

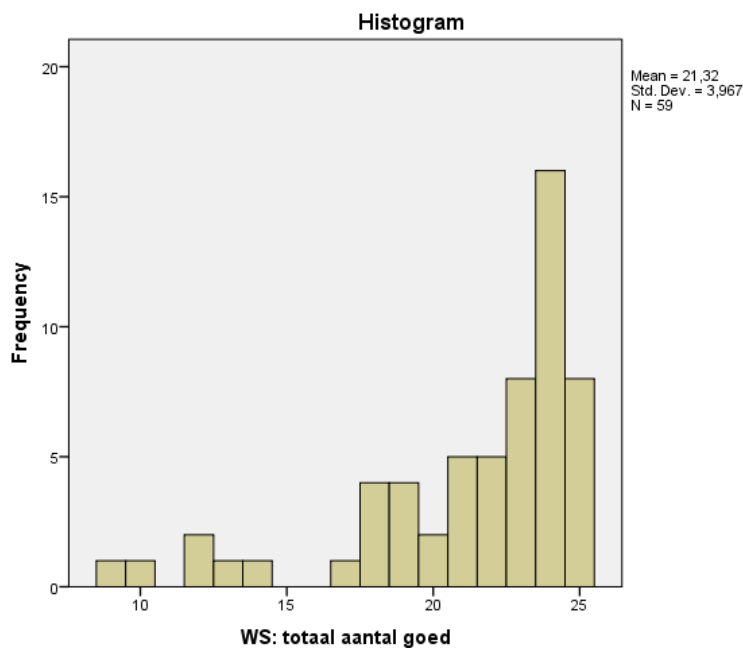
In onderstaande tabel staan de minimale, maximale en gemiddelde scores op de testen (zie tabel 5). Bij een aantal testen zijn de scores aangepast. Bij de cloze-test zijn synoniemen van de in te vullen woorden goed gerekend (ruime score). Bij het woord 'de overheid' is bijvoorbeeld 'de staat' ook goed gerekend. Bij de begripstest is er een onderscheid gemaakt tussen strikte en ruime goedscores. Bij de strikte goedscores is het antwoord alleen goed gerekend als de respondent het antwoord uit de tekst haalde (letterlijk opgelezen of in eigen woorden). Bij de ruime goedscores is het antwoord ook goed gerekend als de respondent het goede antwoord gaf zonder de tekst te gebruiken. Het antwoord 'Ik weet het niet' is bij alle testen fout gerekend.

Tabel 5: minimale, maximale en gemiddelde scores per test

Test	Minimale score	Maximale score	Gemiddelde score (SD)	Maximum te behalen score
Woordenschat	9	25	21.32 (3.97)	25
Cloze (ruim)	3	18	10.69 (3.71)	22
Pensioen kennis	0	18	8.77 (3.55)	20
Begrip (vindscore)	5	27	17.60 (4.51)	27
Begrip (strikte goedscore)	3	26	14.55 (4.90)	27
Begrip (ruime goedscore)	8	26	17.34 (4.45)	27

4.2.1 Woordenschattest

Van de 120 respondenten hebben 59 respondenten een woordenschattest gemaakt. De 25 variabelen van de woordenschattest zijn onderling betrouwbaar ($\alpha=.86$). Daarom wordt vanaf nu gewerkt met de totaalscore van de woordenschattest. Deze variabele is links-scheef verdeeld (skewness=-1.56, SE=.31). De gemiddelde totaalscore op de woordenschattest ligt hoog ($M=21.32$, $SD=3.97$). Het grootste deel van de respondenten scoort rond dit gemiddelde maar er is toch een aantal respondenten dat extreem laag scoort. In figuur 1 is dat goed te zien aan de hoge piek rechts en de staart links. Zes respondenten hadden minder dan 15 woorden goed.



Figuur 1: frequentieverdeling van de totale woordenschatscore

Wellicht was de woordenschattest te makkelijk en is er daarom zo hoog gescoord. Ook de verdeling van de respondenten over de verschillende opleidingsniveaus kan een rol hebben gespeeld. 41% van de respondenten in dit onderzoek was namelijk hoogopgeleid. In hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op een verklaring voor de scheve verdeling van de woordenschatscores.

Op de woorden 'interruptie' en 'sculptuur' werd 100% gescoord, iedereen wist de betekenis van deze woorden. Andere woorden waar goed op werd gescoord waren: abrupt, penetrante, behoedzaamheid, frictie, consequenties en laks. Meer dan 95% van de respondenten wist bij deze woorden de juiste betekenis. Het moeilijkste woord uit de woordenschattest was het woord 'demagoog'. Slechts 51% van de respondenten had dit woord goed.

Er is een significante negatieve correlatie tussen de goedscore en de tijdscore op de woordenschattest ($r=-.61$, $p<.001$). Mensen met een hoge goedscore hadden significant minder tijd nodig voor het invullen van de woordenschattest dan mensen met een lage goedscore. Mensen met

een lage goedscore waren dus langzamer met het invullen van de woordenschattest dan mensen met een hoge goedscore.

4.2.2 Cloze-test

De cloze-test is bij 61 respondenten afgenomen. Zoals eerder werd vermeld is er bij de cloze-test gekozen om te werken met de ruime scores. Dit houdt in dat synoniemen ook goed zijn gerekend. De 22 variabelen van de cloze-test zijn onderling betrouwbaar ($\alpha=.69$). Daarom wordt vanaf nu gewerkt met de totaalscore van de cloze-test. De gemiddelde score op de cloze-test is 10.69 (SD=3.71). De scores zijn normaal verdeeld. Er is geen significante correlatie tussen de goedscore en de tijdscore op de cloze-test.

De makkelijkste zin in de cloze-test was: 'Als fondsen daar niet in slagen, verhogen zij soms de ...*premie*...'. 85% van de respondenten wist hier het juiste woord in te vullen. Er werd ook hoog gescoord op de zin: 'Tot slot is er een pensioen mogelijk als uitkering voor de partner bij ...*overlijden*...'. 82% van de respondenten had deze goed. Er werd het slechtst gescoord op de zin: 'U kunt uw pensioen bij uw pensioenfonds of pensioenverzekeraar niet ...*afkopen*..., maar voor kleine bedragen (tot € 451,22) geldt een uitzondering.' Slechtst 16% van de respondenten kon hier het juiste woord invullen.

4.2.3 Pensioenkenntest

De 20 variabelen van de pensioenkenntest zijn onderling betrouwbaar ($\alpha=.70$). Daarom wordt vanaf nu gewerkt met de totaalscore van de pensioenkenntest. De scores zijn normaal verdeeld en de gemiddelde score op de pensioenkenntest is 8.77 (SD=3.55). Vraag 6 (Wie zijn deelnemers aan een pensioenregeling?) werd het beste beantwoord. 76% van de respondenten wist het juiste antwoord. Vraag 9 (Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?) werd het slechtst beantwoord. Maar 16% had deze vraag goed.

Er is een significante positieve correlatie tussen de goedscore en de tijdscore op de pensioenkenntest. Mensen met een hoge goedscore deden significant langer over de pensioenkenntest dan mensen met een lage goedscore. Mensen met een lage goedscore waren significant sneller met het invullen van de pensioenkenntest.

4.2.4 Begripstest

In totaal kon men 27 punten scoren op de begripstest. De gemiddelde ruime goedscore is 17.34 (SD=4.45). Bij de strikte goedscores is het antwoord niet goed gerekend als de respondent de tekst niet gebruikte bij het beantwoorden van de vraag. Daarom ligt de gemiddelde strikte goedscore iets lager (M=14.55, SD=4.90). Beide scores zijn normaal verdeeld en in beide gevallen waren de variabelen onderling betrouwbaar: strikte goedscore ($\alpha=.77$) en ruime goedscore ($\alpha=.74$). Vanaf nu wordt daarom gewerkt met de totaalscores van de goedscores op de begripstest.

Als de respondent een antwoord goed heeft zonder gebruik te maken van de tekst (ruime goedscore), dan maakt hij of zij waarschijnlijk gebruik van voorkennis. In dit onderzoek naar de invloed van leesvaardigheid is het interessanter om te kijken naar wat de respondent uit de tekst kan halen. Daarom wordt er voornamelijk gerekend met de strikte goedscores en niet met de ruime goedscores op de begripstest.

Vraag 10b (Hoeveel uitkering ontvangt Marijes dochter?) en 10c (Tot wanneer ontvangt zij dat?) werden het beste beantwoord. 79% van de respondenten had b goed en 75% had c goed. Vraag 5c (Hoe oud is Marije ongeveer?) werd het slechtst gemaakt. Een kwart van de respondenten wist het goede antwoord op deze vraag.

Naast de goedscores werden ook de vindcores onderzocht. Ook deze waren normaal verdeeld en onderling betrouwbaar ($\alpha=.70$). Vanaf nu wordt daarom gewerkt met de totaalscore van de vindcore op de begripstest. De gemiddelde vindcore was 17.60 (SD=4.51).

De informatie die nodig was om vraag 1 (Waarom ontvangt Marije van Veen deze brief?) te beantwoorden werd door 87% van de respondenten gevonden. Dit is de hoogste vindcore. De informatie die nodig was voor de twee vragen die het beste werden beantwoord (10b en c), werd ook goed gevonden. 81% kon het bedrag dat Marijes dochter van 17 ontvangt (vraag 10b) vinden. 86% van de respondenten wist te vinden tot wanneer zij dat ontvangt (vraag 10c).

Dat de vragen die goed worden gevonden ook goed worden beantwoord laat al zien dat er een verband is tussen het vinden en begrijpen van informatie. Uit een correlatieanalyse blijkt inderdaad dat er een significante positieve correlatie is tussen de vindcore en de strikte goedscore op de begripstest ($r=.79$, $p<.001$). Respondenten met hoge vindcores hebben ook hogere goedscores. Mensen die veel informatie in de brief kunnen vinden, begrijpen de brief beter.

4.3 Correlaties met voorkennis en begrip

Leesvaardigheid werd gemeten met een woordenschatstest en een cloze-test. Uit de literatuur blijkt dat er bij deze testen altijd rekening gehouden moet worden met een eventueel effect van voorkennis. Daarom wordt het verband tussen de woordenschatstest/cloze-test en de pensioenkenntest onderzocht. Vervolgens wordt het verband tussen deze testen en de begripstest onderzocht. Allereerst wordt er nagegaan of er verbanden zijn met de respondentkenmerken.

4.3.1 Verbanden met respondentkenmerken

De variabele leeftijd correleert significant positief met de scores op de woordenschatstest ($r=.37$, $p=.004$), de cloze-test ($r=.32$, $p=.011$) en de pensioenkenntest ($r=.51$, $p<.001$). Oudere respondenten scoorden significant hoger op de testen dan jongere respondenten. Voor de variabele opleiding geldt ongeveer hetzelfde. Hoger opgeleide respondenten scoorden significant beter op de

woordenschatstest ($r=.48$, $p<.001$) en de pensioenkenntest ($r=.25$, $p=.006$) dan lager opgeleide respondenten. Er was geen significant verband tussen opleidingsniveau en de score op de cloze-test.

4.3.2 Verbanden met pensioenkenntest

Er is een significante positieve correlatie tussen de score op de woordenschatstest en de score op de pensioenkenntest ($r=.47$, $p<.001$). Mensen die hoog scoren op de pensioenkenntest, scoren ook hoog op de woordenschatstest. De correlatie tussen de score op de cloze-test en de score op de pensioenkenntest is ook significant positief ($r=.32$, $p=.011$). Mensen die hoog scoren op de cloze-test, scoren ook hoog op de pensioenkenntest.

4.3.3 Verbanden met begripstest

Er is geen significante correlatie tussen de score op de woordenschatstest en de score op de begripstest. Dit geldt voor zowel de vindscore als voor de goedscore (strikt en ruim). Er werd ook geen significante correlatie gevonden tussen de score op de pensioenkenntest en de score op de begripstest (vindscore en goedscore).

Er is wel een significante correlatie tussen de score op de cloze-test en de score op de begripstest. Deze correlatie is positief en geldt voor zowel de strikte goedscore ($r=.53$, $p<.001$), de ruime goedscore ($r=.63$, $p<.001$) als voor de vindscore ($r=.42$, $p=.001$). Mensen die hoog scoren op de cloze-test, scoren ook hoog op de begripstest. Zij kunnen de gevraagde informatie beter vinden in de brief en zijn in staat om de vragen beter te beantwoorden dan de mensen die laag scoren op de cloze-test.

4.4 Regressieanalyses

Omdat er een verband is tussen de scores op de cloze-test en de scores op de begripstest worden deze variabelen meegenomen in een regressieanalyse. Met deze analyse kan worden onderzocht in hoeverre de scores op de cloze-test de scores op de begripstest kunnen verklaren. In de regressieanalyse worden ook de variabelen leeftijd, opleiding, inkomen en pensioenkenntest meegenomen als mogelijke voorspellers van tekstbegrip. Uit de eerdere analyses blijkt een deel van deze variabelen namelijk te correleren met de scores op de cloze-test. In de regressieanalyses worden de strikte goedscores op de begripstest gebruikt omdat in dat geval de respondent de tekst heeft gebruikt bij het beantwoorden van de vragen.

Uit de regressieanalyse met als afhankelijke variabele de goedscore (tabel 6) blijkt dat de score op de cloze-test de sterkste significante voorspeller is van de goedscore op de begripstest ($\Delta R^2=.28$, $p<.001$). 27,9% van de goedscore wordt verklaard door de score op de cloze-test. Leeftijd is daarna de meest sterke significante voorspeller ($\Delta R^2=.09$, $p<.001$). Leeftijd en de score op de cloze-test samen voorspellen 37% van de goedscore op de begripstest.

Tabel 6: Regressieanalyse begripstest (goedscore)

Model	Voorspellers	R (R ²)	β	T	p
1	Cloze (ruim)	.53 (.28)	.53	4.78	p<.001
2	Cloze (ruim)	.61 (.37)	.63	5.70	p<.001
	Leeftijd		-.31	-2.82	p=.007

Een regressieanalyse met als afhankelijke variabele de vindscore op de begripstest (tabel 7) laat een vergelijkbaar resultaat zien. De score op de cloze-test is ook hier de sterkste significante voorspeller ($\Delta R^2=.18$, $p=.001$). 17,7% van de vindscore wordt verklaard door de score op de cloze-test. Leeftijd is geen significante voorspeller van de vindscore op de begripstest.

Tabel 7: Regressieanalyse begripstest (vindscore)

Model	Voorspellers	R (R ²)	B	T	p
1	Cloze (ruim)	.42 (.18)	.42	3.56	p=.001

Uit beide regressieanalyses blijkt dat opleiding, inkomen en pensioen kennis geen significante voorspellers zijn van de goedscores en vindcores op de begripstest. Leeftijd blijkt uit de eerste regressieanalyse een goede tweede voorspeller van de goedscore te zijn. Zoals al bleek uit de eerdere correlatieanalyses is er wel een verband tussen leeftijd en de scores op de testen (woordenschat, cloze en pensioen kennis) en tussen opleidingsniveau en de scores op de testen (woordenschat en pensioen kennis).

5. Conclusie en discussie

In dit onderzoek werd nagegaan in hoeverre leesvaardigheid invloed heeft op het kunnen vinden en begrijpen van informatie in de startbrief ZEP. De onafhankelijke variabele leesvaardigheid is gemeten aan de hand van een woordenschat test en een cloze-test. Uit de literatuur die in hoofdstuk 1 werd besproken bleek dat deze testen goede instrumenten zijn om leesvaardigheid te meten.

Woordenschat bleek uit eerder onderzoek een goede voorspeller voor tekstbegrip te zijn (Lentz & Pander Maat, 2013; Landi, 2009; Stahl, 1999, 2003). In dit onderzoek was dat niet het geval, er werd geen significante correlatie gevonden tussen de scores op de woordenschat test en de scores op de begripstest.

Uit de resultaten blijkt dat er erg hoog werd gescoord op de woordenschat test. Daarnaast was er maar een klein aantal respondenten dat erg laag scoorde op de woordenschat test.

Waarschijnlijk was de woordenschat test dus te makkelijk voor de respondenten. Dit kan te maken hebben met het opleidingsniveau van de respondenten. Er is een significante positieve correlatie tussen opleidingsniveau en de score op de woordenschat test. Hoogopgeleide respondenten

scoorden hoger op de woordenschattest dan laagopgeleide respondenten. De zes respondenten die het laagst scoorden op de woordenschattest waren allemaal laag of midden opgeleid. In dit onderzoek was het aantal hoogopgeleide respondenten groter dan het aantal midden- en laagopgeleide respondenten. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de erg hoge scores op de woordenschattest.

Omdat de woordenschattest te makkelijk was, is leesvaardigheid niet goed gemeten met deze test. Dat zou ook kunnen verklaren waarom er geen significante correlatie is gevonden tussen woordenschat en tekstbegrip. Aan de hand van de woordenschattest kunnen dan ook geen uitspraken worden gedaan over het verband tussen leesvaardigheid en het begrip van de startbrief. In een eventueel vervolgonderzoek zal daarom een betere woordenschattest gebruikt moeten worden. Daarnaast moet er dan ook een betere verdeling van de respondenten over de opleidingsniveaus worden gemaakt. De woordenschattest kan worden verbeterd door de woorden waarop hoog is gescoord te vervangen door moeilijkere woorden. Bovendien is het aan te raden om eerst een pre-test uit te voeren onder respondenten met verschillende opleidingsniveaus.

De resultaten uit de correlatieanalyses laten in eerste instantie zien dat leesvaardigheid en voorkennis samenhangen. Zowel de correlatie tussen woordenschat en pensioen kennis, als de correlatie tussen cloze-test en pensioen kennis is significant positief. Uit eerder onderzoek was al gebleken dat er een relatie is tussen woordenschat en kennis van de lezer (Stahl, 2003) en dat extrinsieke factoren, waaronder voorkennis, een rol spelen bij het invullen van de cloze-test (Abraham & Chappelle, 1992). Toch moeten er een aantal kanttekeningen worden geplaatst bij de gevonden samenhang tussen voorkennis en leesvaardigheid.

Voorkennis zou van invloed kunnen zijn bij het invullen van de woordenschattest en de cloze-test. Maar zoals eerder werd vermeld is de variabele woordenschat links-scheef verdeeld en was de woordenschattest waarschijnlijk te makkelijk. Daarom kunnen er op basis van dit onderzoek geen duidelijke uitspraken worden gedaan over het verband tussen voorkennis en woordenschat. Daarnaast is een verband tussen de score op de pensioen kennistest en de score op de cloze-test niet vreemd. De tekst van de cloze-test ging namelijk over pensioenen. Er is wel een verband tussen voorkennis en de cloze-test maar dit verband is niet groot. Voorkennis speelt dus maar een kleine rol bij het invullen van de cloze-test. Daarnaast speelt voorkennis geen rol bij tekstbegrip. Er werd namelijk geen significante correlatie gevonden tussen de score op de pensioen kennistest en de score op de begripstest (vindscore en goedscore). Daarom kan op basis van de resultaten worden aangenomen dat de cloze-test geen voorkennis meet en wel leesvaardigheid en daarmee tekstbegrip meet. Toch blijft dit een voorzichtige aanname. De cloze-test die is gebruikt meet namelijk

domeingebonden leesvaardigheid. Er is kennis uit het pensioendomein nodig om woorden als 'pensioengat' en 'dekkingsgraad' te kunnen invullen.

In een eventueel vervolgonderzoek zou men beter moeten onderzoeken wat de cloze-test daadwerkelijk meet. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de respondenten een cloze-test én een woordenschattest te geven. Dan kan er gekeken worden naar het verband tussen de scores op de cloze-test en de scores op de woordenschattest. In dit onderzoek kregen de respondenten maar één van beide testen. Daarnaast is het mogelijk om de respondenten een ander soort tekst te geven bij de cloze-test. Een tekst over een ander onderwerp dan pensioen zou de invloed van voorkennis wellicht kunnen uitschakelen. Er moet dan wel voor een onderwerp gekozen worden waar geen enkele respondent iets van af weet.

Uit de regressieanalyses kwam de score op de cloze-test als sterkste voorspeller van tekstbegrip. 17,7% van de vindscore en 27,9% van de goedscore op de begripstest wordt verklaard door de score op de cloze-test. Ook is er een sterke correlatie tussen de vindcores en de begripcores. Dit bevestigt de samenhang tussen het vinden en begrijpen van informatie. Deze samenhang werd ook al in eerder onderzoek gevonden (Rouet & Coutelet, 2008).

Uit de regressieanalyse met als afhankelijke variabele de goedscore bleek leeftijd de tweede voorspeller. Hoe ouder de respondent was des te beter scoorde hij of zij op de begripstest. Dit kan verklaard worden door het feit dat oudere mensen toch wat meer ervaring hebben met het onderwerp en er daarom wat meer kennis van hebben. De significante positieve correlatie tussen leeftijd en de score op de pensioenkenntest bevestigt dit. Daarnaast zijn oudere mensen dichterbij de pensioenleeftijd en zullen zij het daarom belangrijker vinden om goed op de hoogte te zijn van hun pensioen.

De verwachting dat de leesvaardigheid van de pensioendeelnemers van invloed is op het begrip van de startbrief kan grotendeels worden bevestigd. De scores op de cloze-test zijn een voorspeller van de vind- en begripsprestaties. Hoe hoger de score op de cloze-test, des te beter zijn de vind- en begripsprestaties. Maar met de scores op de woordenschattest kunnen geen uitspraken worden gedaan over de invloed van leesvaardigheid op begrip. Vervolgonderzoek zal leesvaardigheid dus beter moeten gaan meten. Dat kan met een verbeterde woordenschattest en cloze-test. Maar daarnaast kunnen er ook nog andere aspecten van leesvaardigheid worden gemeten. Er zal dan wel eerst onderzocht moeten worden welke instrumenten hier het beste voor gebruikt kunnen worden.

Voor Zwitserleven is het in ieder geval belangrijk om te weten dat mensen met een lager niveau van leesvaardigheid ook daadwerkelijk meer moeite hebben met het vinden en begrijpen van de informatie in de startbrief. Daarnaast kunnen de pensioendeelnemers de informatie pas begrijpen als ze de juiste informatie hebben gevonden.

Voor mensen met een lager niveau van leesvaardigheid is het belangrijk dat de brief niet te veel moeilijke woorden en zinsconstructies bevat. Daarnaast dient jargon te worden vermeden of in ieder geval te worden uitgelegd. De brief bevat nu woorden zoals 'pensioengrondslag', 'franchise' en 'lijfrente'. Deze woorden worden niet door iedereen begrepen en zullen moeten worden toegelicht. Dit kan in de tekstpassage zelf of in een voetnoot. Eventueel kan er ook nog een woordenlijst achterin worden geplaatst. Er moet dan wel naar deze woordenlijst worden verwezen in het begin van de brief zodat de lezer weet dat deze woordenlijst er is.

Het vindproces kan vergemakkelijkt worden door een duidelijke inhoudsopgave. De inhoudsopgave van de startbrief ZEP kan op het gebied van duidelijkheid nog worden verbeterd. Ten eerste is het aan te raden om naast de paragraafnummers ook paginanummers toe te voegen zodat de lezers direct naar de juiste pagina kunnen bladeren. Ten tweede kan in de inhoudsopgave ook worden verwezen naar tussenkopjes. Bij overlijden kunnen bijvoorbeeld de tussenkopjes van de verschillende situaties worden genoemd (overlijden voor het pensioen, na het pensioen, enzovoort).

Het vind- en begripsproces wordt ook vergemakkelijkt als alle informatie over een bepaald onderwerp bij elkaar staat. De huidige startbrief bevat nog te veel versnipperende informatie. De informatie over bijvoorbeeld de risico's, de verschillende soorten beleggen (horizon, profiel en vrij) en de keuzes die de deelnemer moet maken als hij of zij bijna met pensioen gaat, staat op verschillende plekken. Hierdoor is de kans groot dat de lezer een deel van de informatie mist en daardoor niet alles begrijpt.

Bij verdere optimalisering van de startbrief kan Zwitserleven rekening houden met deze aspecten. Hopelijk zal er dan uiteindelijk een startbrief komen die voor iedereen te begrijpen is zodat iedereen op zijn of haar oude dag onbezorgd kan genieten en het Zwitserleven Gevoel zelf kan ervaren.

6. Literatuur

- Autoriteit Financiële Markten (2010). *Rapport veiligheid en begrijpelijkheid startbrief: Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*. Ontleend aan:
http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/rapport-volledigheid-begrijpelijkheid_startbrief.ashx
- Abraham, R. G., & Chapelle, C. A. (1992). The meaning of cloze test scores: An item difficulty perspective. *The Modern Language Journal*, 76(4), 468-479. doi:10.1111/j.1540-4781.1992.tb05394.x
- Besseling, E., & Blokhuis, D. (2012). *Zwitserleven en AFM: In hoeverre voldoet de startbrief van het Zwitserleven Exclusief pensioen aan de criteria begrijpelijk, nuttig en veilig?* Amsterdam: Ruigrok|NetPanel.
- Bos-Aanen, J., Sanders, T., & Lentz, L. (2001). *Tekst, begrip en waardering: Wat vertelt onderzoek ons over het effect van tekstkenmerken op begrip en waardering van informerende teksten bij kinderen en tieners?* Amsterdam: Stichting Lezen. Ontleend aan: <http://www.lezen.nl/sites/default/files/Tekst,%20begrip%20en%20waardering.pdf>
- Duffy, T. M., & Kabance, P. (1982). Testing a readable writing approach to text revision. *Journal of Educational Psychology*, 74(5), 733-748. doi:10.1037/0022-0663.74.5.733
- GfK Consumer Services (2010). *AFM UPO onderzoek: Een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*. Ontleend aan:
<http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/presentatie-upo-onderzoek.ashx>
- Kintsch, W. (1998). *Comprehension: A paradigm for cognition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Land, J. (2009). *Zwakke lezers, sterke teksten? Effecten van tekst- en lezerskenmerken op het tekstbegrip en de tekstwaardering van vmbo-leerlingen*. Amsterdam: Stichting Lezen. Ontleend aan: <http://igitur-archive.library.uu.nl/dissertations/2009-0211-203112/land.pdf>
- Landi, N. (2009). An examination of the relationship between reading comprehension, higher-level and lower-level reading sub-skills in adults. *Reading and Writing: An Interdisciplinary Journal*, 23(6), 701-717. doi:10.1007/s11145-009-9180-z
- Lentz, L., & Pander Maat, H. (2013). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*.
- McNamara, D. S., & Kintsch, W. (1996). Learning from texts: effects of prior knowledge and text coherence. *Discourse Processes*, 22(3), 247-288. doi:10.1080/01638539609544975
- Ozuro, Y., Dempsey, K., & McNamara, D.S. (2009). Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction*, 19(3), 228-242. doi:10.1016/j.learninstruc.2008.04.003

- Rouet, J.F., & Coutelet, B. (2008). The acquisition of document search strategies in grade school students. *Applied Cognitive Psychology, 22*(3), 389-406. doi:10.1002/acp.1415
- Shapiro, A. (2004). How including prior knowledge as a subject variable may change outcomes of learning research. *American Educational Research Journal, 41*(1), 159-189. doi:10.3102/00028312041001159
- Stahl, S.A. (1991). Beyond the instrumentalist hypothesis: Some relationships between word meanings and comprehension. In P.J. Schwanenflugel (Red.), *The psychology of word meanings* (pp. 157-187). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Ass.
- Stahl, S.A. (2003). Vocabulary and Readability: How knowing word meanings affects comprehension. *Topics in Language Disorders, 23*(3), 241-247. doi:10.1097/00011363-200307000-00009
- Visser, J., Kloosterboer, P., & Oosterveld, M. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières*. Amsterdam: TNS NIPO.
- Voss, J.F., & Silfies, L.N. (1996). Learning from history text: The interaction of knowledge and comprehension skill with text structure. *Cognition and Instruction 14*(1), 45-68. doi:10.1207/s1532690xci1401_2
- Wijzer in Geldzaken (2012). *Pensioenbewustzijn: Werkgevers spelen cruciale rol bij vergroten pensioenbewustzijn*. Den Haag: Wijzer in Geldzaken. Ontleend aan: http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/289294/rapp_pensbewustzijn_jan2012.pdf
- Zakaluk, B.L., & Samuels, S.J. (Red.). (1988). *Readability: Its Past, Present, and Future*. Newark, DE: International Reading Association.

Bijlage A: Startbrief

Mevrouw M. P. H. van Veen
Steenovenweg 46
3456 CC AMSTERDAM

Onderwerp: uw pensioen via Pink Creations

Datum: 2 september 2013

Geachte mevrouw Van Veen,

Welkom bij ABC Pensioenen! Pink Creations heeft ons gevraagd de pensioenen voor u en uw collega's te regelen. U doet vanaf 1 februari 2013 mee aan deze regeling. In deze brief leest u wat dat voor u betekent.

Wat betekent 'meedoen aan een pensioenregeling' voor u?

- Pink Creations betaalt ons pensioenpremie. Wij beleggen dit bedrag. Als u met pensioen gaat, verkopen wij de beleggingen. In ruil voor de opbrengst van de beleggingen krijgt u van een pensioenverzekeraar iedere maand pensioen, zolang als u leeft.
- En bij ABC Pensioenen is er een uitkering voor uw partner en kinderen geregeld als u overlijdt. Uw werkgever heeft ook geregeld dat de premie voor uw pensioen wordt doorbetaald als u arbeidsongeschikt bent.

Hoe dat allemaal werkt, leest u in de beschrijving *Uw pensioenregeling* die bij deze brief zit.

Wat moet u zelf nog doen?

- Leest u de beschrijving *Uw pensioenregeling* goed door. Daarin staat wat u op dit moment over uw pensioen moet weten.
- In *Uw pensioenoverzicht in cijfers* vindt u een overzicht van wat de pensioenregeling voor u persoonlijk betekent.
- Had u bij uw oude werkgever ook een pensioenregeling? Dan mag u de waarde uit de oude regeling laten overdragen naar deze regeling. Bespreek met uw pensioenadviseur of dat voordelig voor u is.

Waar vindt u uw gegevens?

U heeft bij ons een persoonlijke pagina op mijnpensioen.abcpensioenen.nl. Uw gegevens zijn beveiligd. U kunt op 2 manieren toegang krijgen tot uw persoonlijke pagina. U kunt toegang krijgen met uw inloggegevens van DigiD. Of u kunt met uw eigen inloggegevens toegang krijgen. Uw inloggegevens ontvangt u apart van ons.

Heeft u vragen?

Met alle vragen over uw pensioen kunt u terecht bij ABC Pensioenen.

Onze collega's van de Werknemersdesk helpen u graag. Het telefoonnummer is **020 – 347 8894**. Wilt u op een andere manier contact met ons? Kijk dan in het hoofdstuk *Contact met ABC Pensioenen*.

Met vriendelijke groet,

Josephine Bergman
Directeur

Inhoud

Uw pensioenregeling

1. Uw pensioen
2. Hoe werkt uw pensioen?
3. Wanneer begint uw pensioenregeling?
4. Hoe hoog is uw pensioenpremie?
5. Wie betaalt de verzekeringspremie voor de andere uitkeringen?
6. Wat doen wij met de pensioenpremie?
7. Hoeveel pensioen krijgt u?
8. Als u overlijdt, krijgt uw partner dan een uitkering?
9. Wat gebeurt er als u arbeidsongeschikt raakt en u werkt nog bij Pink Creations?
10. Wat zijn de voordelen van deze pensioenregeling?
11. Wat zijn de nadelen van deze pensioenregeling?
12. Hoe gaat de Belastingdienst om met pensioen?
13. Wanneer stopt uw pensioenregeling?

Uw keuzemogelijkheden

14. Als u de beleggingen wilt wijzigen
15. Als u de uitkeringen bij overlijden tijdens uw huidige dienstverband wilt wijzigen
16. Als u stopt met werken voor Pink Creations
17. Als u met pensioen gaat

Als er iets verandert in uw leven of bij Pink Creations

18. Als u meer of minder gaat werken
19. Als u arbeidsongeschikt raakt terwijl u nog werkt voor Pink Creations
20. Als uw gezinssituatie verandert
21. Als Pink Creations niet meer kan betalen

Contact met ABC Pensioenen

22. Ga naar mijnpensioen.abcpensioenen.nl
23. Bel ons
24. Klachten

Checklist: wanneer moet u iets doen?

1. Als u een pensioenregeling had bij uw vorige werkgever
2. Als u de beleggingen wilt wijzigen
3. Als u keuzes wilt maken voor uw uitkering bij overlijden
4. Als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is
5. Een gebeurtenis in uw leven
6. Als u bijna met pensioen gaat
7. Als u eerder of later met pensioen wilt

Uw pensioenoverzicht in cijfers

Uw pensioenregeling

1. Uw pensioen

Uw pensioen is uw inkomen na uw 65e. Pensioen is dus geld voor later. U spaart of belegt via een pensioenregeling voor pensioen wat u later krijgt. Er zijn drie soorten pensioen.

1. AOW. Dat is een pensioen van de overheid. U krijgt dit vanzelf.
2. Pensioen dat u krijgt als uw werkgever dat voor u regelt. Pink Creations heeft ABC Pensioenen gevraagd om dit voor u te regelen. Over het pensioen dat uw werkgever regelt gaat deze brief. Heeft u eerder bij een andere werkgever gewerkt? Dan heeft u via die werkgever misschien ook voor pensioen gespaard of belegd.
3. Inkomen waar u zelf voor spaart of belegt. Bijvoorbeeld als u meer inkomen wilt dan het pensioen van de overheid of het pensioen bij ABC Pensioenen. U kunt bijvoorbeeld sparen op een bankrekening of u kunt zelf een verzekering kopen.

In de Pensioenwet zijn pensioenen verdeeld in verschillende soorten overeenkomsten. Uw werkgever heeft hier een keuze in gemaakt.

- De regeling voor uw pensioen na uw 65e is een premieovereenkomst
- De regeling voor de uitkering bij overlijden is een uitkeringsovereenkomst

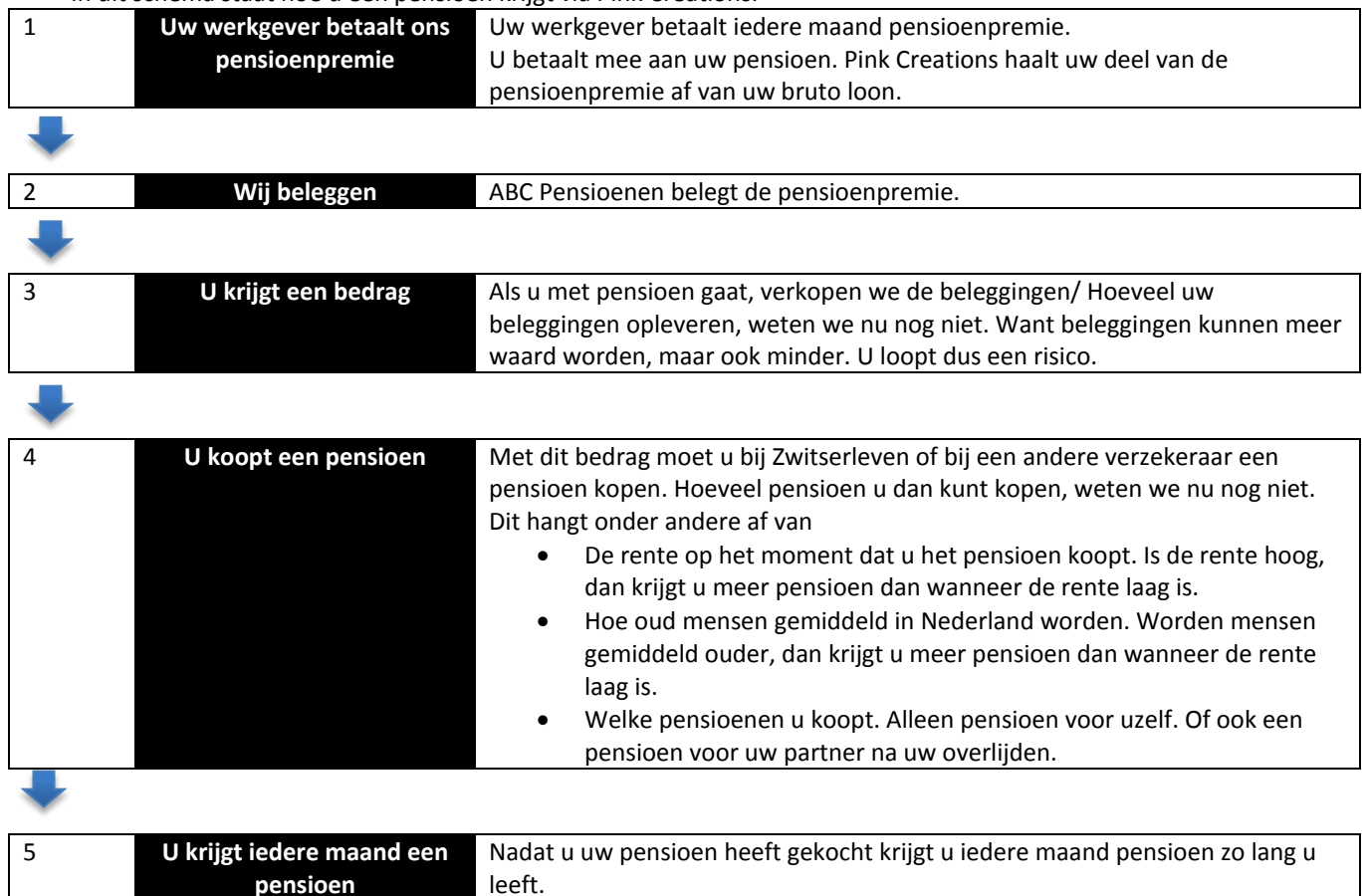
2. Hoe werkt uw pensioen?

Uw pensioenregeling bestaat uit 2 delen:

- a. Pensioen na uw 65^e
- b. Uitkeringen bij overlijden voordat u 65 wordt

a. Pensioen na uw 65^e

In dit schema staat hoe u een pensioen krijgt via Pink Creations.



b. Uitkeringen bij overlijden voordat u 65 wordt

1. Als u overlijdt voordat u 65 wordt, ontvangen uw partner en kinderen maandelijks een uitkering. De verzekeringspremie voor deze uitkering wordt iedere maand uit de waarde van uw beleggingen betaald zolang u in dienst bent bij Pink Creations.
2. Ook ontvangt uw partner maandelijks een extra uitkering als u overlijdt voordat u 65 wordt. Pink Creations betaalt voor deze uitkering de verzekeringspremie zolang u in dienst bent.

3. Wanneer begint uw pensioenregeling?

Uw deelname aan de pensioenregeling begint op 1 december 2013

4. Hoe hoog is uw pensioenpremie?

Pink Creations betaalt uw pensioenpremie aan ABC Pensioenen. Hieronder staat hoeveel pensioenpremie Pink Creations per jaar betaalt en hoeveel u daarvan zelf betaalt. Uw werkgever heeft de hoogte van de pensioenpremie en uw eigen bijdrage vast gesteld.

Van uw fulltime jaarloon dat meetelt voor uw pensioen trekken we eerst €13.062,-(AOW franchise 2013) af. Dit gebeurt omdat u al AOW krijgt als u met pensioen bent. Het bedrag dat overblijft - de pensioengrondslag - wordt aangepast met uw parttimepercentage. Hiervan betaalt Pink Creations een percentage aan pensioenpremie. In de tabel hieronder staat welk percentage van de pensioengrondslag Pink Creations in totaal per jaar betaalt.

U betaalt zelf ook een deel van de pensioenpremie. In de tabel hieronder staat ook hoeveel u zelf betaalt. Pink Creations haalt dit deel van uw bruto loon af.

Pensioenpremie als percentage van de pensioengrondslag

Uw leeftijd	Pensioenpremie werkgever	Hiervan betaalt u zelf
21 t/m 24 jaar	6,10%	3,00%
25 t/m 29 jaar	7,30%	3,00%
30 t/m 34 jaar	8,90%	3,00%
35 t/m 39 jaar	10,90%	3,00%
40 t/m 44 jaar	13,30%	3,00%
45 t/m 49 jaar	16,30%	3,00%
50 t/m 54 jaar	20,00%	3,00%
50 t/m 65 jaar	24,80%	3,00%
Vanaf 60 jaar	31,10%	3,00% als stijgend
Vanaf 21 jaar	6,10%	3,00% als gelijkblijvend

Rekenvoorbeeld:

Uw fulltime jaarloon	€ 35.000
Franchise	€ 13.062 -/-
Pensioengrondslag	€ 21.938
Gecorrigeerd voor uw parttime percentage (80%)	€ 17.550,40
Uw pensioenpremie (20,00% van €17.550,40)	€ 3.510,08
U betaalt hiervan zelf (3,00% van €17.550,40)	€ 526,51

5. Wie betaalt de verzekeringspremie voor de andere uitkeringen?

Pink Creations betaalt verzekeringspremie aan ABC Pensioenen. Deze premies zijn voor:

- de extra uitkering aan uw partner tot uw partner 65 is, als u overlijdt. Dit noemen wij het nabestaandenoverbruggingspensioen.
- voortzetting van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid.

Voor het nabestaandenoverbruggingspensioen betaalt u 100% van de verzekeringspremie. Pink Creations haalt deze verzekeringspremie van uw bruto loon af.

U betaalt verzekeringspremie aan ABC Pensioenen. De verzekeringspremie wordt maandelijks verrekend met de waarde van uw beleggingen. De premies zijn voor:

- de uitkering aan uw partner als u overlijdt. Dit noemen wij het partnerpensioen.
- de uitkering aan uw wezen als u overlijdt. Dit noemen wij het wezenpensioen.

6. Wat doen wij met de pensioenpremie?

Wij beleggen de pensioenpremie voor u. Daarvoor hoeft u zelf niets van beleggen te weten. Wat u wel moet weten, is dat de waarde van uw beleggingen voortdurend verandert.

U loopt dus zelf het beleggingsrisico.

Kosten van beleggen

Wij beleggen de pensioenpremie. Maar beleggen kost geld. Want iemand moet bij de beleggingsfondsen het beleggen in de gaten houden. En op het juiste moment beleggingen kopen of verkopen. Daarom betaalt u fondskosten. Hoe deze kosten in rekening worden gebracht, leest u in uw pensioenreglement. De fondskosten kunnen elk jaar veranderen. Hieronder ziet u welk percentage u op dit moment voor de fondsen betaalt.

De fondsen voor HorizonBeleggen

Fonds	Totale fondskosten
ABC Vastgoedfonds	1,04%
ABC Wereld Aandelenfonds	0,54%
ABC Creditsfonds	0,54%
ABC Obligatiefonds	0,54%

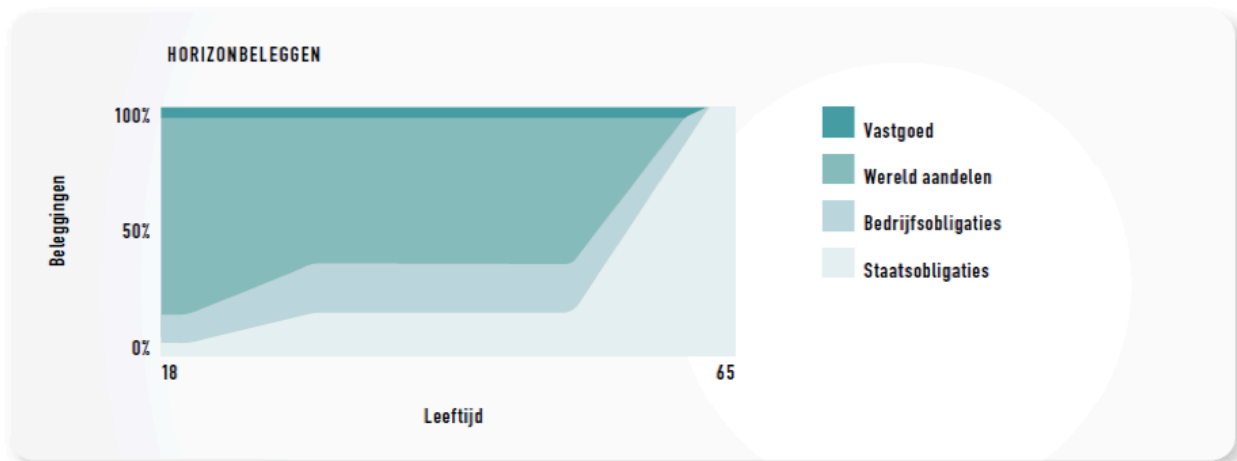
Hoe beleggen we de pensioenpremie?

Wij beleggen voor u. Dus als we winst maken, is de winst voor u. En als we verlies maken, is het verlies ook voor u. Daarbij nemen wij een gemiddeld risico: we beleggen neutraal voor u. En als u dichterbij uw pensioen komt, nemen we steeds minder risico. We noemen dat HorizonBeleggen.

Let op:

Beleggen met uw pensioengeld is altijd risicovol! Uw pensioen is niet gegarandeerd. Dit geldt voor alle beleggingsvormen.

Wie geld belegt, neemt altijd een risico. Hoe meer risico je neemt, hoe meer winst of verlies je kunt maken.



Keuzes voor uw beleggingen

U heeft de mogelijkheid om andere keuzes te maken voor uw beleggingen. Uw keuzemogelijkheden staan uitgelegd in *Als u de beleggingen wilt wijzigen*.

7. Hoeveel pensioen krijgt u?

We weten nog niet hoeveel pensioen u straks krijgt. Het hangt onder andere af van:

- Hoeveel pensioenpremie heeft uw werkgever betaald? Dit hangt af van uw salaris, uw leeftijd en van het aantal jaren dat u heeft meegedaan aan de pensioenregeling.
- Hoeveel geld zijn uw beleggingen waard op het moment dat u met pensioen gaat? Dit hangt af van de resultaten van de beleggingen.
- Hoeveel pensioen kunt u voor dit geld kopen? Dit hangt onder andere af van de rente op het moment waarop u pensioen koopt. En van de aanbieder van het pensioen. U koopt dus een pensioen. En u krijgt elke maand een bedrag zo lang als u leeft. Voordat u 65 wordt, ontvangt u van ons een voorstel. U kunt dan ook een voorstel vragen aan een andere aanbieder.

We kunnen ons voorstellen dat u meer wilt weten. Daarom hebben we een voorbeeldberekening voor u gemaakt van wat u *zou kunnen* krijgen. We gaan dan uit van een bepaalde opbrengst van uw beleggingen. Maar beleggen is onzeker: we kunnen nooit beloven dat uw beleggingen echt dat bedrag zullen opbrengen. Het bedrag kan hoger zijn, maar ook lager. U vindt de voorbeeldberekeningen in het hoofdstuk *Uw pensioenoverzicht in cijfers*.

8. Als u overlijdt, krijgt uw partner dan een uitkering?

Als u een partner of kinderen heeft krijgen zij een uitkering als u overlijdt. Er zijn drie situaties:

1. U overlijdt voordat u met pensioen gaat. En u werkt op dat moment nog bij Pink Creations.
2. U overlijdt voordat u met pensioen gaat. En u werkt niet meer bij Pink Creations.
3. U overlijdt nadat u met pensioen bent gegaan.

Let op:

Hieronder staat wie als partner telt.

- Een partner is de persoon met wie u getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap heeft.
- Is dit niet zo, maar woont u met iemand langer dan 6 maanden in dezelfde woning? En deelt u met hem of haar samen de kosten voor uw huishouden? Of is er voor u beiden een samenlevingsakte door een notaris opgemaakt? Dan is dat ook uw partner.
- Als u samen met uw broer of zus, of met een van uw ouders in huis woont dan is die persoon geen partner.
- U kunt maar één partner hebben.

Soms ontvangt uw partner of kind geen uitkering, omdat er niet aan andere voorwaarden is voldaan. In uw pensioenreglement leest u hier meer over.

1. Als u vóór uw pensioen overlijdt en u werkt nog bij Pink Creations

Overlijdt u voordat u met pensioen bent? Dan ontvangen uw nabestaanden een maandelijkse uitkering van ABC Pensioenen.

- a) De levenslange uitkering voor uw partner noemen we partnerpensioen. Het partnerpensioen voor uw partner is bruto € 11.762,40 per jaar (bedrag 2013). Uw partner krijgt dit pensioen zolang hij of zij leeft.
- b) De extra uitkering voor uw partner die wij uitkeren tot uw partner 65 is noemen we nabestaandenoverbruggingspensioen. Het nabestaandenoverbruggingspensioen is bruto €10.000,00 per jaar (bedrag 2013). Nadat uw partner 65 is stopt deze extra uitkering, maar krijgt uw partner een AOW-uitkering.
- c) De uitkering voor uw kinderen noemen we wezenpensioen. Het wezenpensioen voor uw kinderen is bruto € 2.352,48 per jaar (bedrag 2013). Uw kinderen krijgen dit pensioen zolang ze jonger zijn dan 21 jaar. Zolang zij studeren of arbeidsongeschikt zijn, is 27 jaar de eindleeftijd.

Zolang u werkt voor Pink Creations zal ABC Pensioenen de bedragen van het partnerpensioen en wezenpensioen jaarlijks opnieuw berekenen. Dit komt omdat de bedragen afhankelijk zijn van uw inkomen. U ontvangt van ons jaarlijks een Pensioenoverzicht. Hier vindt u de actuele bedragen. En hieronder leest u hoe we de bedragen jaarlijks opnieuw berekenen.

Toelichting bij 1a: Hoe berekenen wij het partnerpensioen?

Zolang u werkt bij Pink Creations, berekenen wij elk jaar het partnerpensioen. Van uw jaarloon dat meetelt voor uw pensioen, trekken we voor 2013 eerst €13.062,- afgifte af. Dat laatste bedrag verandert ieder jaar. Het bedrag dat overblijft noemen wij de pensioengrondslag. De pensioengrondslag corrigeren wij met uw parttimepercentage. Van het bedrag dat overblijft, nemen we 1,4%. (Dit percentage is door uw werkgever vastgesteld). Dit vermenigvuldigen we met alle jaren die u bij Pink Creations werkt vanaf 01-12-2013 tot uw pensioen. Wat er uit deze berekening komt is de hoogte van het partnerpensioen. Als u de waarde van een vorige regeling heeft overgedragen dan kunnen de dienstjaren van vorige werkgevers meetellen.

Toelichting bij 1b: Hoe berekenen wij het nabestaandenoverbruggingspensioen?

De hoogte van het nabestaandenoverbruggingspensioen is een vast bedrag.

Toelichting bij 1c: Hoe berekenen wij het wezenpensioen?

De uitkering voor uw kinderen is 20% van het partnerpensioen per kind. Zijn beide ouders van uw kind overleden? Dan is het bedrag twee keer zo hoog.

2. Als u vóór uw pensioen overlijdt en u werkt niet meer bij Pink Creations

Als u stopt met werken bij Pink Creations kunt u kiezen of u partnerpensioen wilt verzekeren. De verzekeringspremie om het partnerpensioen dan te verzekeren zal uit de waarde van de beleggingen worden betaald. Als u stopt met werken bij Pink Creations, ontvangt u alle informatie.

3. Als u na uw pensioen overlijdt

Als u na uw pensioen overlijdt, stopt uw pensioen. Maar leeft uw partner op dat moment nog wel? En heeft u toen u met pensioen ging ook pensioen voor uw partner gekocht? Dan krijgt uw partner wel pensioen. Ook dit noemen we een partnerpensioen. Het pensioen voor uw partner is meestal 70% van uw eigen pensioen. Maar u kunt zelf ook voor een ander bedrag kiezen. Uw partner krijgt dit partnerpensioen zolang hij of zij leeft.

9. Wat gebeurt er als u arbeidsongeschikt raakt en u werkt nog bij Pink Creations?

ABC Pensioenen betaalt de pensioenpremie en verzekeringspremies bij arbeidsongeschiktheid

Arbidsongeschiktheid heeft gevolgen voor uw pensioen.

Voor het deel dat u arbeidsongeschikt raakt tijdens uw dienstverband, betaalt ABC Pensioenen de pensioenpremie en verzekeringspremie.

Voor het deel dat u wel arbeidsgeschikt bent en nog in dienst bent bij uw werkgever, blijft uw werkgever premie betalen. U blijft voor dat deel gewoon meebetalen.

Bij volledige arbeidsongeschiktheid of als u uit dienst gaat stopt uw werkgever met premie betalen.

Soms nemen wij het betalen van de premie niet over. Dat komt omdat er uitzonderingen zijn. In uw pensioenreglement leest u hier meer over.

10. Wat zijn de voordelen van deze pensioenregeling?

- U hoeft zelf geen beslissingen te nemen over uw beleggingen. Dat kunnen wij voor u doen.
- U kunt ook zelf beslissingen nemen over uw beleggingen. Meer informatie hierover leest u in *Uw keuzes voor uw pensioen* onder het kopje *Als u de beleggingen wilt wijzigen*
- Overlijdt u terwijl u in dienst bent bij Pink Creations? Dan ontvangen uw partner en kinderen een uitkering.
- Als u stopt met werken bij Pink Creations kunt u kiezen of u partnerpensioen wilt blijven verzekeren.

11. Wat zijn de nadelen van deze pensioenregeling?

Uw pensioen is onzeker. U weet niet hoeveel pensioen u straks kunt kopen. Dat ligt aan de volgende dingen.

- U weet van tevoren niet hoe hoog het bedrag van uw beleggingen is. Uw beleggingen kunnen meer of minder waard worden.
- U weet van tevoren niet hoeveel pensioen u kunt kopen met de waarde van uw beleggingen. Dat hangt namelijk af van de situatie op dat moment. Bijvoorbeeld van:
 - de hoogte van de rente op het moment dat u pensioen koopt. Hoe hoger die rente, hoe hoger het pensioen dat u kunt kopen.
 - Hoe oud mensen gemiddeld worden in Nederland. Hoe ouder de mensen worden, hoe lager het pensioen dat u per maand krijgt.
 - Welke pensioenen u koopt. Alleen pensioen voor u zelf. Of ook een pensioen voor uw partner na uw overlijden.

12. Hoe gaat de Belastingdienst om met pensioen?

Over pensioenpremies hoeft u geen belastingen te betalen. Maar zodra u met pensioen gaat, betaalt u wél belastingen over uw pensioen. Kijkt u op mijnpensioen.abcpensioenen.nl hoe dat precies zit.

13. Wanneer stopt uw pensioenregeling?

Uw pensioenregeling stopt als u met pensioen gaat en wij de opbrengst van de beleggingen aan een verzekeraar betalen. Vóór uw pensioneren stopt uw pensioenregeling in twee situaties:

- Als u overlijdt.
- Als u het bedrag van uw beleggingen naar een andere pensioenregeling laat overmaken. Dat mag u doen als u bij een andere werkgever gaat werken. Kiest u hiervoor? Dan verkopen we eerst uw beleggingen. Verkopen van beleggingen kost altijd geld. Bij ons betaalt u 0,5% van de waarde van de beleggingen. We trekken die kosten af van het bedrag dat we naar de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever overmaken.

Let op: Het is niet altijd voordelig voor u om de waarde van de beleggingen te laten overdragen naar een nieuwe pensioenregeling. Bespreek met uw pensioenadviseur of het in uw geval verstandig is.

Uw keuzes voor uw pensioen

14. Als u de beleggingen wilt wijzigen

Bij aanvang beleggen wij voor u in HorizonBeleggen. U kunt ook anders beleggen en kiezen voor ProfielBeleggen of VrijBeleggen.

ProfielBeleggen

U vult eerst het formulier Beleggerprofiel in. Uit uw antwoorden blijkt wat het beste bij u past. Wij weten dan hoeveel risico u wilt nemen met de beleggingen voor uw pensioen. Wij beleggen uw pensioenpremie op de manier die bij uw profiel past.

Hoe beleggen we de premie?

Er zijn 5 profielen bij ProfielBeleggen. We noemen dat lifecycles: van weinig risico tot veel risico. Uit uw antwoorden blijkt welke lifecycle het beste bij u past. Zo beleggen wij dan voor u. Hoeveel risico u loopt hangt af van de lifecycle die bij u past. Als u dichterbij uw pensioen komt, nemen we steeds minder risico. Wat u wel moet weten, is dat de waarde van uw beleggingen steeds verandert. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de opbrengst van de beleggingen en of dit voldoende pensioen oplevert. Is uw financiële situatie veranderd? Of wilt u anders beleggen? Vult u dan het formulier Beleggerprofiel opnieuw in.

VrijBeleggen

Bij VrijBeleggen kiest u de beleggingen helemaal zelf. U kiest uit ABC Pensioenen, SNS en ASN fondsen. Om u te helpen bij de keuze, vult u eerst het formulier Beleggerprofiel in. Uit uw antwoorden blijkt wat het beste bij u past. Een keer per jaar bekijken we of uw beleggingen nog bij u passen. Natuurlijk ontvangt u hierover van ons een bericht. Daarna besluit u zelf of u uw beleggingen wilt aanpassen.. VrijBeleggen is alleen verstandig als u veel kennis van beleggen heeft.

Meer informatie

Op ABC.Pensioenen.nl/fondsen vindt u meer informatie over de ABC Pensioenen, SNS en ASN beleggingsfondsen.

Beleggen is niet zonder risico's. Om een verstandige beslissing te nemen is het belangrijk om u goed te informeren. We raden u daarom aan om de Prospectus, het Jaarverslag en de Financiële Bijsluiter goed te lezen. U vindt ze op onze site. Uw werkgever, uw adviseur of onze werknemersdesk helpen u natuurlijk ook graag.

Hoe beleggen we de pensioenpremie?

Wij beleggen de pensioenpremie helemaal zoals u dat wilt. U geeft het aan ons door als u uw beleggingen wilt veranderen. Dit kan via uw persoonlijke website. Hoeveel risico u loopt hangt af van de beleggingen die u kiest. Wilt u meer of minder risico nemen, dan moet u zelf uw beleggingen aanpassen. Ook als u dichterbij uw pensioen komt, neemt u niet automatisch steeds minder risico. Dat moet u zelf regelen.

15. Als u de uitkeringen bij overlijden tijdens uw huidige dienstverband wilt wijzigen

In uw pensioenregeling heeft u keuzes voor de risicodekkingen. De vrijwillige dekkingen zijn:

- het partnerpensioen
- het nabestaandenoverbruggingspensioen
- het wezenpensioen

Als u een partner heeft wordt het partnerpensioen en nabestaandenoverbruggingspensioen automatisch voor u meeverzekerd.

Als u kinderen heeft wordt het wezenpensioen automatisch voor u meeverzekerd.

Als u en uw partner één of meer van deze dekkingen niet willen, kunt u op mijnpensioen.abcpensioenen.nl afzien van partnerpensioen, wezenpensioen en het nabestaandenoverbruggingspensioen.

U belegt dan meer pensioenpremie. Maar uw partner krijgt dan geen partnerpensioen en nabestaandenoverbruggingspensioen. Uw kinderen krijgen dan geen wezenpensioen.

16. Als u stopt met werken voor Pink Creations

Stopt u met werken voor Pink Creations voordat u met pensioen gaat? Dan gebeurt het volgende.

- Pink Creations stopt met betalen van pensioenpremie en verzekeringspremie.
- U stopt met betalen van de verzekeringspremie uit de waarde van uw beleggingen.
- Net als bij andere verzekeringen vervalt de dekking zodra de premiebetaling stopt. Dus:
 - stopt de verzekering van partnerpensioen;
 - stopt de extra verzekering van nabestaandenoverbruggingspensioen;
 - stopt de verzekering van wezenpensioen;
 - stopt de verzekering van vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid.
- Ook uw eigen bijdrage stopt.
- Uw beleggingen blijven bestaan. De waarde van deze beleggingen kan hoger of lager worden.
- U kunt op dat moment kiezen of u partnerpensioen wilt blijven verzekeren. Zodra u stopt met werken bij Pink Creations ontvangt u van ons een brief met de keuzes.
- Gaat u ergens anders werken? Dan mag u het bedrag van uw beleggingen naar de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever laten overmaken. Daarvoor verkopen we eerst uw beleggingen. Verkopen van beleggingen kost altijd geld. Bij ons betaalt u 0,5% van de waarde van de beleggingen. We trekken die kosten af van het bedrag dat we naar de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever overmaken.
Let op: Het is niet altijd voordelig voor u om de waarde van de beleggingen te laten overmaken naar een nieuwe pensioenregeling. Bespreek met uw pensioenadviseur of het in uw geval verstandig is.

17. Als u met pensioen gaat

Kunt u bijna met pensioen? Of wilt u eerder met pensioen? Dan moet u een aantal beslissingen nemen. In het pensioenreglement leest u alles over de beslissingen die u kunt nemen. Hieronder staan de belangrijkste.

- U kiest bij welke verzekeraar u pensioen koopt. De verzekeraar doet u een voorstel voor een bedrag per maand. Dit krijgt u elke maand zo lang als u leeft.
- U hoeft niet te kiezen voor een vast bedrag per maand. U mag eenmalig beslissen om het bedrag te laten veranderen. Bijvoorbeeld als u net met pensioen bent een hoger bedrag en later een lager bedrag. De bedragen mogen niet te veel verschillen. Het laagste bedrag moet minimaal 75% zijn van het hoogste bedrag.
- U kiest hoeveel pensioen u voor uzelf wilt en hoeveel pensioen u voor uw partner wilt als u overlijdt. Meestal is het pensioen voor een partner 70% van uw eigen pensioen.
- U hoeft geen pensioen te kiezen voor uw partner. Als u geen pensioen voor uw partner wilt, krijgt u zelf een hoger pensioen. Uw partner moet daar wel toestemming voor geven. Heeft u een ex-partner? Dan mag u het partnerpensioen van uw ex-partner niet gebruiken om zelf een hoger pensioen te krijgen.
- U kiest of u alvast minder wilt gaan werken. Als u dat wilt, overleg dan met uw werkgever. Dan kunt u voor een deel met pensioen gaan. Voor het deel dat u niet meer werkt, krijgt u pensioen.
- U kiest of u eerder of later met pensioen wilt. Als u dat wilt, overleg dan met uw werkgever. Kijk op mijnpensioen.abcpensioenen.nl wat de gevolgen zijn.

Als er iets verandert in uw leven of bij Pink Creations

Sommige veranderingen op uw werk of privé hebben gevolgen voor uw pensioen. Hieronder leest u welke situaties dat zijn en wat de gevolgen zijn.

18. Als u meer of minder gaat werken

a. Pensioen na uw 65e

Gaat u meer of minder werken? Dan berekenen wij opnieuw hoeveel pensioenpremie Pink Creations ons moet betalen. Hoe meer u werkt, hoe meer premie Pink Creations betaalt.

Ook uw werkgever bepaalt dan opnieuw welk bedrag hij van uw bruto loon af moet halen voor uw pensioen. Als u meer gaat werken, betaalt u zelf ook meer mee.

b. Uitkeringen bij overlijden voordat u 65-woordt

Gaat u meer of minder werken? Dan berekenen wij opnieuw hoe hoog het bedrag voor het partnerpensioen en wezenpensioen zal zijn.

Ook uw werkgever bepaalt dan opnieuw welk bedrag hij van uw brutoloon af moet halen voor uw pensioen. Als u meer gaat werken, betaalt u zelf ook meer mee.

19. Als u arbeidsongeschikt raakt terwijl u werkt voor Pink Creations

Arbeidsongeschiktheid heeft gevolgen voor uw pensioen.

Voor het deel dat u arbeidsongeschikt raakt tijdens uw dienstverband, betaalt ABC Pensioenen de pensioenpremie en verzekeringspremie.

Voor het deel dat u arbeidsongeschikt bent en nog in dienst bent bij uw werkgever, blijft uw werkgever premie betalen. U blijft voor dat deel gewoon meebetalen.

Bij volledige arbeidsongeschiktheid of als u uit dienst gaat stopt uw werkgever met premie betalen.

Soms nemen wij het betalen van de premie niet over. Dat komt omdat er uitzonderingen zijn. In uw pensioenreglement leest u hier meer over.

Als u (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt raakt, krijgt u uit deze pensioenregeling geen uitkering.

20. Als uw gezinssituatie verandert

De meeste veranderingen in uw gezinssituatie krijgen we automatisch van de Gemeentelijke Basisadministratie. Sommige veranderingen moet u zelf melden.

Dit moet u zelf nog melden:

- De naam van uw partner als u gaat samenwonen. Dit kunt u melden via uw werkgever.
- Als u gaat zorgen voor een stief- of pleegkind. Dit kunt u melden via uw werkgever.
- Als u en uw partner uit elkaar gaan, laat ons dan weten welke afspraken u heeft gemaakt over het pensioen.

Dit horen we automatisch:

- Als u verhuist
- Als u trouwt of een geregistreerd partnerschap begint
- Als u een kind krijgt
- Als u overlijdt

Al deze veranderingen kunnen gevolgen hebben voor uw pensioen. Verandert er iets aan uw pensioen? Dan krijgt u van ons een brief waarin staat wat er verandert.

Als u en uw partner uit elkaar gaan

Als u en uw partner uit elkaar gaan, blijft het bedrag dat u belegd heeft voor partnerpensioen na uw 65e voor uw ex-partner. Voor dit deel koopt u nog steeds voor hem of haar een partnerpensioen als u met pensioen gaat. Het moment waarop uw ex-partner het pensioen ontvangt, verandert niet. Dat is altijd als u overlijdt nadat u met pensioen bent gegaan.

Was u getrouwd of geregistreerd partners?

Dan zijn er ook gevolgen voor uw eigen pensioen. Heeft u afgesproken dat u uw pensioen verdeelt? Dan kijken we naar de periode dat u en uw ex-partner getrouwd of geregistreerd partner waren. De pensioenpremie die Pink Creations in die tijd betaald heeft, hebben wij belegd. We verdelen de waarde van de beleggingen voor uw pensioen tussen u en uw ex-partner. Dat doen we als één van u beiden erom vraagt.

Dit kan via het formulier 'Mededeling van scheiding in verband met de verdeling van ouderdomspensioen'. Heeft u met uw ex-partner iets anders afgesproken? Dan volgen we de afspraken die u daarover heeft gemaakt toen u uit elkaar ging. Behalve als deze afspraken volgens de wet niet mogen.

21. Als Pink Creations niet meer kan betalen

Gebeurt er iets waardoor de situatie van Pink Creations erg verandert? Dan mag Pink Creations beslissen om minder pensioenpremie voor u te betalen, of helemaal te stoppen met betalen. Pink Creations mag dan ook de pensioenregeling veranderen. Deze mogelijkheden heeft Pink Creations alleen in heel bijzondere situaties. Als dit gebeurt, sturen wij u hierover een brief.

Contact met ABC Pensioenen

Wilt u contact met ons of wilt u meer informatie over uw pensioen? Dan kan dat altijd. U kunt met uw vragen terecht bij ABC Pensioenen. Lees hieronder wat voor uw vraag de beste manier is.

22. Ga naar mijnpensioen.abcpensioenen.nl

Wilt u weten hoeveel uw beleggingen op dit moment waard zijn? Ga dan naar uw persoonlijke overzicht op

mijnpensioen.abcpensioenen.nl. Log in met uw Burger Service Nummer. Het wachtwoord krijgt u in een aparte envelop van ons.

U vindt in uw persoonlijke overzicht bijvoorbeeld de volgende informatie.

- De waarde van uw beleggingen op dat moment.
- De pensioenen die voor uw partner en kinderen verzekerd zijn.
- Hoeveel pensioenpremie uw werkgever tot dan toe heeft betaald.
- Voorbeeldberekeningen van hoeveel pensioen u krijgt met een bepaalde beleggingsopbrengst.
- Al uw persoonlijke documenten. Zoals waardeoverzichten, het pensioenreglement en al onze brieven aan u.

Daarnaast kunt u daar de gevolgen van uw keuzes berekenen met een rekenhulp. U kunt bijvoorbeeld berekenen wat er gebeurt als u een jaar eerder met pensioen wilt.

Heeft u geen internet, of kunt u niet met internet overweg? Dan mag u ons altijd bellen. Ons telefoonnummer staat hieronder.

23. Bel ons

Het telefoonnummer van onze Werknemersdesk is **020 - 347 8894**. U kunt dit nummer bellen met vragen of klachten. Onze collega zal u vragen om de volgende gegevens.

- uw contractnummer 250
- uw deelnamenummer 350

Met deze gegevens kunnen wij u snel helpen.

24. Klachten

Lukt het niet om uw klacht op te lossen? Schrijf dan een brief naar onze klachtencommissie. Zet in de brief uw contractnummer en uw deelnamenummer. De klachtencommissie probeert dan uw klacht alsnog op te lossen. Het adres is:

ABC Pensioenen
Klachtencommissie
Postbus 6000
1280 KA UTRECHT

E-mail: klachtencommissie@abcpensioenen.nl

Checklist: wanneer moet u iets doen?

Voor uw pensioen hoeft u niet veel te doen. Het meeste gaat vanzelf. Toch zijn er momenten waarop u zelf iets moet doen. Om het u makkelijk te maken, zetten we ze hieronder op een rij.

1. Als u een pensioenregeling had bij uw vorige werkgever

Begint u net met deze pensioenregeling? En had u hiervoor een pensioenregeling bij uw oude werkgever? Dan is het misschien voordelig voor u om de waarde van de oude regeling over te laten maken naar deze pensioenregeling. Of dat voordelig is, hangt af van uw oude regeling. Bespreek dit met uw pensioenadviseur.

Let op:

U kan tot 6 maanden nadat deze pensioenregeling voor u begint, ABC Pensioenen vragen om een voorstel.

2. Als u de beleggingen wilt wijzigen

U belegt standaard volgens HorizonBeleggen. U kunt ook kiezen voor ProfielBeleggen of VrijBeleggen. Bij ProfielBeleggen kunt u bepalen hoeveel risico u wilt nemen. Het risico wordt ook afgebouwd als u dichterbij uw pensioen komt. Het fonds aanbod en de fondskosten zijn gelijk aan HorizonBeleggen. Bij VrijBeleggen kiest u zelf fondsen uit het fonds aanbod.

Uw beleggingskeuzes kunt u doorgeven op uw persoonlijke pagina via mijnpensioen.abcpensioenen.nl.

3. Als u keuzes wilt maken voor uw uitkering bij overlijden

Naast de verplichte dekkingen, zijn er ook vrijwillige dekkingen in uw pensioenregeling. Deze dekkingen zijn standaard meeverzekerd, maar u kunt hiervan afzien. U kunt uw keuze doorgeven op uw persoonlijke pagina via mijnpensioen.abcpensioenen.nl.

4. Als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is

Op mijnpensioen.abcpensioenen.nl kunt u zien wat de waarde van uw beleggingen op dit moment is. Ook kunt u laten uitrekenen wat de waarde ongeveer is als u met pensioen gaat als u ervan uitgaat dat u tot uw pensioen bij Pink Creations blijft werken. Bedenk dat u naast het pensioen van Pink Creations ook AOW krijgt. Maakt u zich zorgen of het wel genoeg is? Bespreek dan met een pensioenadviseur of het nodig is om extra te sparen of te beleggen. Uw adviseur kan u ook vertellen wat u mag sparen of beleggen zonder daarvoor belasting te betalen.

5. Een gebeurtenis in uw leven

De volgende veranderingen moet u zelf melden.

- De naam van uw partner als u gaat samenwonen. Dit kunt u melden via uw werkgever.
- Als u gaat zorgen voor een stief- of pleegkind. Dit kunt u melden via uw werkgever.
- Als u en uw partner uit elkaar gaan, laat ons dan weten welke afspraken u heeft gemaakt over het pensioen. Belt u ons dan even.

Veranderingen in uw werk hoeft u niet aan ons door te geven. Dat doet Pink Creations voor u.

6. Als u bijna met pensioen gaat

Kunt u bijna met pensioen? Of wilt u eerder met pensioen? Dan moet u een aantal beslissingen nemen. U krijgt van ons een halfjaar voor uw 65e verjaardag een brief. Vanaf dat moment is het verstandig om na te gaan denken wat u precies wilt. Bijvoorbeeld bij welke verzekeraar u een pensioen wilt kopen. Bespreek deze keuzes met uw pensioenadviseur.

7. Als u eerder of later met pensioen wilt

Wilt u wel eerder met pensioen? Of juist langer blijven doorwerken? Of alvast voor een deel met pensioen? In dat geval kunt u ons het beste bellen voor overleg. Bespreek uw wensen ook met uw werkgever.

Wilt u meer informatie over uw pensioen? Leest u dan het pensioenreglement. Bepaalde onderdelen van uw pensioenregeling worden hierin uitgebreid toegelicht. Het pensioenreglement is uiteindelijk leidend. Via onze site: mijnpensioen.abcpensioenen.nl kunt u een reglement opvragen. Maar u kunt hiervoor ook terecht bij uw werkgever.

Bijlage B: Mening vooraf

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Allereerst worden u enkele vragen gesteld over uw pensioen en pensioeninformatie in het algemeen. Wilt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen en bij de laatste vraag één van de alternatieven kiezen? Het gaat om uw mening, er zijn dus geen foute antwoorden.

U kunt uw antwoord geven op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 'helemaal oneens' betekent en 7 'helemaal eens'. Is uw mening over de stelling neutraal? Kies dan voor 4.

Hartelijk dank!

1. Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

2. Als ik me nu goed informeer over mijn pensioen, heb ik daar later voordeel bij.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

3. Het is belangrijk om goed op de hoogte te zijn van alles wat met je pensioen te maken heeft.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

4. Ik wil ervoor zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

5. Als het om mijn pensioen gaat, wil ik graag voldoen aan de verwachtingen van de mensen die belangrijk voor mij zijn.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

6. Ik ga de startbrief-taak slecht maken.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

7. Ik wil nu alles weten over mijn pensioen, zodat ik weet waar ik later aan toe ben.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

8. Als ik pensioeninformatie niet meteen begrijp, zet ik door totdat ik het wel snap.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

9. Ik wil niet op anderen achterlopen als het om kennis over pensioenen gaat.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

10. Het is mijn verantwoordelijkheid om te zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

11. Het heeft weinig zin om me nu goed te informeren over mijn pensioen, want de regels veranderen toch steeds.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

12. Door alle politieke en economische veranderingen heb ik weinig controle over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

13. Pensioeninformatie is moeilijk voor mij.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

14. De meeste Nederlanders hebben hun pensioen niet goed geregeld.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

15. Ik vind het vervelend om mij met pensioeninformatie bezig te houden.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

16. Mensen uit mijn omgeving die belangrijk voor mij zijn, houden zich niet bezig met hun pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

17. De startbrief zal makkelijk te lezen zijn.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

18. Ik weet niet welke acties ik kan ondernemen om mijn pensioen te verhogen als dat nodig is.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens						Helemaal eens

19. In hoeverre verdiept u zich in de startbrief?

Omcirkel het antwoord dat het meest overeenkomt met uw eigen situatie.

- A Ik heb nog nooit een startbrief ontvangen.
- B Ik gooi de startbrief 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.

Bijlage C: Financiëlegeletterdheidstest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Met deze vragenlijst worden u enkele vragen gesteld over financiële zaken in het algemeen. Wilt u in deel 1 aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen? Het gaat om uw mening, er zijn dus geen foute antwoorden.

U kunt uw antwoord geven op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 'helemaal oneens' betekent en 7 'helemaal eens'. Is uw mening over de stelling neutraal? Kies dan voor 4.

Met de vragen in deel 2 meten we tot slot uw financiële kennis.

Hartelijk dank!

DEEL 1

1. Ik voel me vrijwel altijd zeker als ik een belangrijke financiële keuze moet maken

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

2. Ik vind dat ik weinig over financiën en financiële producten weet

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

3. Ik zou veel moeite willen doen om mijn financiële kennis te vergroten

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

4. Ik ben niet geïnteresseerd in nieuwe financiële producten op het vlak van sparen en beleggen

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

5. Ik vind kennis over geld en financiële zaken belangrijk

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

6. Ik houd me niet actief bezig met geldzaken en financiële besluiten

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

7. Ik plan vooruit en hou rekening met de toekomst

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

8. Leren omgaan met geld heb ik van huis uit niet goed meegekregen

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

9. Ik kan met mijn huidige inkomen goed rondkomen

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

10. Ik kan mijn rekeningen en andere financiële verplichtingen maar met moeite nakomen

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

11. Ik bekijk regelmatig het saldo van mijn bankrekening

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

12. Als ik onverwacht voor een forse inkomensdaling en/of onverwacht forse uitgave zou komen te staan dan kan ik deze financieel niet opvangen

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

13. Ik beleg (d.m.v. obligatiefondsen, aandelen o.i.d.) of spaar geld

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

14. Ik heb geen goed overzicht van mijn financiën en mijn huishoudelijke uitgaven

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

DEEL 2

1. Stel dat u 100 euro op een spaarrekening heeft. De rente is 20% per jaar en u neemt nooit geld of rente op. Hoeveel zou u dan na vijf jaar in totaal op de rekening hebben: meer dan 200 euro, precies 200 euro of minder dan 200 euro?

meer dan 200 precies 200 minder dan 200 ik weet het niet

2. Stel dat uw inkomen in het jaar 2012 is verdubbeld en dat ook de prijzen van alle goederen zijn verdubbeld. Bent u dan in 2012 in staat om meer, hetzelfde of minder dan vandaag te kopen van uw inkomen?

meer hetzelfde minder ik weet het niet

3. Is de volgende uitspraak volgens u waar of niet waar? 'Aandelen zijn normaal gesproken risicovoller dan obligaties'

waar niet waar ik weet het niet

4. Welke financieel product geeft normaal gesproken over een lange periode (bijvoorbeeld 10 of 20 jaar) het hoogste rendement?

spaarrekening obligaties aandelen ik weet het niet

5. Als de hypotheekrente stijgt, wat zou er dan moeten gebeuren met de waarde van het huis: stijgen, dalen of gelijk blijven?

stijgen dalen blijft hetzelfde ik weet het niet

6. Is de volgende uitspraak waar of niet waar? 'Huizenprijzen in Nederland kunnen nooit dalen'.

waar niet waar ik weet het niet

Bijlage D: Woordenschattest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 25 vragen. Bij elke vraag mag u **één** juist antwoord omcirkelen. Mocht u het antwoord op een vraag niet weten, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **antwoord e**.

Hartelijk dank!

Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

2. Er kwam een **abrupt** einde aan ons gesprek.

- f. verrassend
- g. plotseling
- h. vervelend
- i. positief
- j. ik weet het niet

2. Zij was gisteren erg **recalcitrant**.

- a. opgewekt
- b. geërgerd
- c. opstandig
- d. meegaand
- e. ik weet het niet

3. De spreker was na de **interruptie** volledig uit zijn doen.

- a. belediging
- b. ruzie
- c. onderbreking
- d. stemming
- e. ik weet het niet

4. Dat is een **penetrante** geur.

- a. heerlijke
- b. zurige
- c. doordringende
- d. zoete
- e. ik weet het niet

5. Zijn bijdrage aan het werk is **marginiaal**.

- a. groot
- b. klein
- c. positief
- d. negatief
- e. ik weet het niet

6. Die politicus heeft een **markant** gezicht.
- lelijk
 - knap
 - opvallend
 - onopvallend
 - ik weet het niet
7. Wat is nu de **moraal** van dat verhaal?
- wat we ervan kunnen leren
 - hoe het afloopt
 - hoe het gewaardeerd wordt
 - hoe lang het is
 - ik weet het niet
8. Op dit moment is **behoedzaamheid** het verstandigste.
- voorzichtigheid
 - spoed
 - overleg
 - veiligheid
 - ik weet het niet
9. Wat is de **status quo** in dit internationale conflict?
- de toestand op dit moment
 - het belangrijkste moment
 - de voorgeschiedenis
 - de vooruitzichten voor de toekomst
 - ik weet het niet
10. Zij is de **spil** van de familie.
- Zij is het buitenbeentje
 - Zij is het ieders lievelingetje
 - Zij speelt een centrale rol
 - Zij is het meest succesvol
 - Ik weet het niet

11. Hij is een **demagoog**.

- a. iemand die veel doet voor de gewone man
- b. iemand die het volk laat mee beslissen
- c. iemand die het volk vertegenwoordigt in de Tweede Kamer
- d. iemand die het volk misleidt
- e. ik weet het niet

12. Zij heeft geen **scrupules**.

- a. tegenslagen
- b. gewetensbezwaren
- c. stress
- d. verantwoordelijkheden
- e. ik weet het niet

13. Dit gebouw is een **labyrint**.

- a. belangrijk historisch monument
- b. doolhof waarin je makkelijk verdwaalt
- c. betonnen, vierkante kolos
- d. luxe uitgevoerd paleis
- e. ik weet het niet

14. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.

- a. duidelijk
- b. onduidelijk
- c. vriendelijk
- d. onvriendelijk
- e. ik weet het niet

15. Het is **billijk** dat hij dit terugbetaalt.

- a. waarschijnlijk
- b. noodzakelijk
- c. redelijk
- d. onterecht
- e. ik weet het niet

16. Deze maatregel is pijnlijk voor **forensen**.
- a. mensen die werkzaam zijn in de forensische sector
 - b. mensen die heen en weer reizen tussen woon- en werkgemeente
 - c. mensen die een hoog inkomen hebben
 - d. mensen die net een huis hebben gekocht
 - e. ik weet het niet
17. Toen hij dat zei, ontstond er **tumult**.
- a. gelach
 - b. gehuil
 - c. rumoer
 - d. blijdschap
 - e. ik weet het niet
18. Hij stond bekend om zijn **doortastendheid**.
- a. slim en handig te werk gaan
 - b. snel en krachtig ingrijpen
 - c. overhaast te werk gaan
 - d. bedachtzaam optreden
 - e. ik weet het niet
19. Er ontstaat **fRICTIE** tussen Jan en Maria.
- a. begrip
 - b. onenigheid
 - c. verliefdheid
 - d. concurrentie
 - e. ik weet het niet
20. De **segregatie** in de Amsterdamse wijk de Bijlmer is toegenomen.
- a. misdaad
 - b. overlast van vandalen
 - c. samenwerking tussen groepen
 - d. gescheiden leven van groepen
 - e. ik weet het niet

21. Het ontwerp ziet er in de **maquette** prachtig uit.

- a. proefexemplaar
- b. model
- c. plattegrond
- d. tekeningen
- e. ik weet het niet

22. Zijn komst in dit bedrijf heeft **consequenties**.

- a. oorzaken
- b. voordelen
- c. nadelen
- d. gevolgen
- e. ik weet het niet

23. Zij is **megalomaan**.

- a. heeft grootheidswaan
- b. is onzeker
- c. is somber
- d. is hyperactief
- e. ik weet het niet

24. Peter en Thea kochten een **sculptuur**.

- a. beeldhouwwerk
- b. schilderij
- c. plafondlamp
- d. zonnewijzer
- e. ik weet het niet

25. Hij reageert **laks** op de problemen.

- a. snel
- b. verstandig
- c. onverstandig
- d. gemakzuchtig
- e. ik weet het niet

Bijlage E: Cloze-test

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de achterkant vindt u een tekst over pensioenen. In deze tekst is een aantal woorden weggelaten. Probeer bij elk 'gat' in de tekst te bedenken welk woord is weggelaten en vul dat in op de stippellijn.

Hartelijk dank!

Pensioen

Om de pensioenen betaalbaar te houden wil het kabinet het pensioenstelsel grondig veranderen. Zo gaat de leeftijd voor de stapsgewijs omhoog naar 67 jaar in 2021 en worden de regels voor verzekeraars en strenger.

Ouderdomspensioen verschaft een voor de tijd dat men niet meer werkt op latere leeftijd. Verder is er een mogelijkheid voor pensioen voor als men bijvoorbeeld door ziekte is geworden. Tot slot is er een pensioen mogelijk als uitkering voor de partner bij Dat zijn de pensioenvormen die deel uitmaken van een doorsnee

In Nederland onderscheiden we voor het pensioen drie Als u met pensioen gaat, krijgt u een basisinkomen van de , dat noemen we de AOW. Daarnaast bouwt u meestal een aanvullend pensioen op bij uw werkgever. U kunt ook zelf een particuliere afsluiten. Meestal draagt u bij aan uw pensioen tussen uw 21^e en uw 65^e. Uw en u dragen allebei pensioenpremie af. Hoeveel pensioenpremie ingelegd wordt, hangt af van uw persoonlijke leefsituatie en van uw Bij de van die premie blijft een deel van uw salaris buiten beschouwing. Premie heffen over dat deel is niet nodig, omdat u al ontvangt. Pensioenfondsen de premies om later aanvullend pensioen uit te kunnen betalen.

Tot slot is het mogelijk om vrijwillig extra pensioen te Dit kan door middel van inkomsten uit eigen vermogen, levensverzekeringen, koopsommen en Dat is vooral van belang wanneer u een heeft, omdat u bijvoorbeeld eerder wil stoppen met werken. U kunt uw pensioen bij uw pensioenfonds of pensioenverzekeraar niet , maar voor kleine bedragen (tot € 451,22) geldt een uitzondering.

Door de economische crisis is een deel van de pensioenfondsen in financiële moeilijkheden gekomen. De overheid eist van de fondsen dat zij voldoende hebben, zodat zij ook in de toekomst aan hun verplichtingen kunnen blijven voldoen. Als fondsen daar niet in slagen, verhogen zij soms de Maar een fonds kan ook besluiten om geen rekening te houden met de jaarlijkse , en dus niet te indexeren. Soms moeten zij de zelfs verlagen.

Bijlage F: Pensioenkennistest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 20 vragen. Bij elke vraag mag u **één** juist antwoord omcirkelen. Mocht u het antwoord op een vraag niet weten, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **antwoord d**.

Hartelijk dank!

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

2. Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?
 - e. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen
 - f. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen
 - g. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds
 - h. Ik weet het niet

3. Anneke heeft in de pensioenregeling van het bedrijf waar ze werkt een zogenaemde **uitkeringsovereenkomst**. Hiernaast bestaat ook een zogenaemde **premieovereenkomst**. Wat is het verschil tussen deze twee?
 - a. Bij een premieovereenkomst wordt het aanvullende pensioen opgebouwd, bij een uitkeringsovereenkomst wordt een aanvullende uitkering bij werkloosheid opgebouwd
 - b. Bij een premieovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van de ingelegde premie, bij een uitkeringsovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van het gemiddelde uitgekeerde salaris
 - c. Bij een uitkeringsovereenkomst staat de pensioenuitkering waarnaar wordt gestreefd vast, bij een premieovereenkomst staat de hoogte van de in te leggen premie vast
 - d. Ik weet het niet

4. Theo bouwt bij het bedrijf waar hij werkt pensioen op volgens het **middelloodsysteem**. Wat houdt dat in?
 - a. Het pensioen wordt gebaseerd op het gemiddelde loon dat hij in zijn loopbaan heeft verdiend
 - b. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat hij in het midden van zijn loopbaan heeft verdiend
 - c. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat de gemiddelde werknemer in dezelfde functie verdient
 - d. Ik weet het niet

5. Waarom beleggen pensioenfondsen geld in aandelen?
 - a. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om een zo hoog mogelijk rendement te behalen, zodat zij pensioenuitkeringen kunnen laten meestijgen met de inflatie
 - b. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om hun medewerkers en overige onkosten van te kunnen betalen, omdat de premie die een werknemer inlegt alleen voldoende is om zijn eigen pensioen van te bekostigen
 - c. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om hun vermogen te verspreiden, zodat ze minder risico lopen om al hun geld ineens te verliezen
 - d. Ik weet het niet

6. Welke factoren zijn van invloed op de hoogte van uw pensioen?
 - a. Het salaris dat u per uur verdient, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - b. Het aantal uren dat u per week werkt, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - c. Het aantal uren dat u per week werkt, het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - d. Ik weet het niet

7. Wie zijn deelnemers aan een pensioenregeling?
 - a. Werknemers bij werkgevers die deelnemen aan een pensioenregeling
 - b. Ex-werknemers die inmiddels pensioen krijgen
 - c. Eventuele partners en kinderen waarvoor werknemers pensioen opbouwen
 - d. Ik weet het niet

B Wie heeft recht op AOW en pensioen?

8. Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?
 - a. Michel krijgt geen AOW
 - b. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewerkt
 - c. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond
 - d. Ik weet het niet

9. Hanna wint op haar 64e de jackpot in de Staatsloterij, waardoor ze ineens multimiljonair is. Heeft zij nog steeds recht op AOW wanneer zij de wettelijke AOW-leeftijd bereikt?
 - a. Nee, haar eigen vermogen is te hoog geworden om nog AOW te ontvangen
 - b. Ja, de AOW is een volksverzekering: iedereen die in Nederland woont of werkt bouwt AOW op
 - c. Ja, de AOW betreft een vast percentage van het eigen vermogen: Hanna krijgt nu zelfs meer AOW
 - d. Ik weet het niet

C De hoogte van pensioen en AOW

10. Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?
 - a. Ja, want deze inkomsten worden verrekend met de AOW die u ontvangt
 - b. Misschien, want is afhankelijk van hoeveel geld u bijverdient en op welke manier u dit geld verdient
 - c. Nee, want het pensioen heeft u al tijdens uw loopbaan opgebouwd en staat daarom vast
 - d. Ik weet het niet

11. Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?
- Nee, de hoogte van de AOW is niet gerelateerd aan de hoogte van het pensioen
 - Nee, de AOW betreft een vast percentage van het pensioen: iemand met een hoog pensioen krijgt meer AOW dan iemand met een laag pensioen
 - Ja, wie een pensioen heeft van boven de 100.000 euro per jaar wordt met ingang van 2014 gekort op de AOW
 - Ik weet het niet

D Levensmomenten die pensioen raken

12. Welke veranderingen in uw leven zijn van invloed op uw toekomstige pensioen?
- Uw partner stopt met werken, u krijgt kinderen, u maakt promotie
 - Uw partner stopt met werken, u maakt promotie, u gaat minder werken
 - U krijgt kinderen, u maakt promotie, u gaat minder werken
 - Ik weet het niet
13. Wat is waardeoverdracht?
- Het overdragen van uw pensioenrechten aan uw nabestaanden
 - Het meenemen van pensioenrechten bij wisseling van werkgever
 - Het omzetten van het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner in een pensioensverhoging
 - Ik weet het niet
14. Wanneer ontstaat een AOW-gat?
- Als het inkomen van een partner jonger dan 65 jaar afgetrokken wordt van de AOW
 - Als de partnertoeslag voor AOW'ers met een partner jonger dan 65 komt te vervallen
 - Als de prepensioenregeling eindigt op 65 jaar, terwijl de AOW dan nog niet ingaat
 - Ik weet het niet

E Partnerpensioen

15. Voor wie is er, behalve uw partner, nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?
- Uw (studerende of invalide) kinderen jonger dan 27 of 30 jaar
 - Dit is afhankelijk van de afspraken die u heeft gemaakt met uw werkgever
 - Wanneer u komt te overlijden is alleen het pensioen van u en uw partner geregeld
 - Ik weet het niet
16. Connie is gescheiden. Heeft zij recht op een partnerpensioen als haar ex-partner overlijdt?
- Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de echtgenoot op het moment van overlijden
 - Alleen wanneer zij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt zij al partnerpensioen van haar nieuwe partner
 - Ja, behalve als het partnerpensioen op risicobasis was verzekerd
 - Ik weet het niet

17. Theo is vijf jaar geleden gescheiden. Heeft hij recht op een deel van het pensioen van zijn ex-partner?
- Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de huidige partner
 - Alleen als dat bij de scheiding bepaald is
 - Als hij niets anders heeft afgesproken, heeft hij recht op de helft van het ouderdomspensioen dat zijn ex tijdens hun huwelijk heeft opgebouwd
 - Ik weet het niet

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

18. Stel, u bent getrouwd en u wilt het pensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner inruilen voor eigen pensioen. Kan dat?
- Ja, dat mag, als uw partner daarvoor toestemming geeft
 - Nee, dat mag niet, tenzij dat uitdrukkelijk in de pensioenovereenkomst geregeld is
 - Nee, dat mag niet, u mag nooit partnerpensioen inruilen tegen eigen pensioen
 - Ik weet het niet
19. Kunt u ervoor kiezen om uw pensioen te laten variëren in hoogte?
- Nee, de hoogte van het pensioen staat vast
 - Ja, u kunt na uw pensionering uw gehele opgebouwde pensioen in één keer opnemen, of u kunt kiezen voor een maandelijkse uitkering
 - Ja, u kunt in uw eerste pensioenjaren voor een lagere uitkering kiezen om deze daarna te laten stijgen, of andersom
 - Ik weet het niet

G Pensioen en crisis

20. Welke maatregelen kunnen pensioenfondsen nemen als ze niet meer kunnen uitkeren?
- Premies verhogen, pensioenuitkeringen niet meer indexeren, korten op pensioenuitkeringen
 - Premies verhogen, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - Pensioenuitkeringen niet meer indexeren, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
 - Ik weet het niet
21. Kan mijn pensioenfonds net als een bank in problemen komen omdat mensen hun geld weghalen?
- Ja, mensen hebben altijd toegang tot hun ingelegde geld
 - Ja, als een pensioenfonds ondergebracht is bij een bank
 - Nee, bij een pensioenfonds kunt u uw geld helemaal niet weghalen
 - Ik weet het niet

Bijlage G: Begripstest (vragen)

Vraag 1

Waarom ontvangt Marije van Veen deze brief?

Vraag 2

Marije werkt bij Pink Creations en gaat pensioen opbouwen bij ABC Pensioenen.

- a. Wie betaalt haar premie?
- b. Waarvan betaalt ABC Pensioenen haar uitkering als ze met pensioen gaat?

Vraag 3

Stel, Marije krijgt een ongeluk en raakt voor 50% arbeidsongeschikt. Ze zit een maand thuis en begint daarna weer met halve dagen werken. Door wie wordt Marijes premie betaald?

Vraag 4

Marije stopt met werken voor Pink Creations en start met een nieuwe baan bij een andere werkgever. Welke keuze heeft ze om te doen met het bedrag dat ze opgebouwd heeft bij ABC Pensioenen?

Vraag 5

Marije wil weten hoe haar pensioenpremie wordt berekend.

- a. Waar wordt pensioengrondslag voor gebruikt en hoe wordt het berekend?
- b. Hoeveel pensioenpremie houdt de werkgever van Marije op haar salaris in? Is dat per jaar, per maand of iets anders?
- c. Hoe oud is Marije ongeveer?

Vraag 6

Waarvan is de hoogte van Marijes pensioenuitkering afhankelijk?

Vraag 7

Marije loopt beleggingsrisico.

- a. Wat houdt dat in?
- b. Naarmate het pensioen dichterbij komt worden Marijes beleggingen risicovoller. Is deze stelling goed of fout?

Vraag 8

Juist of onjuist?

- a. ABC Pensioenen neemt alle beslissingen over Marijes beleggingen.
- b. Marije bepaalt van te voren hoe hoog haar pensioen is.
- c. Als Marije met pensioen gaat, gaat zij belasting betalen over haar pensioen.
- d. Als Marije ergens anders gaat werken dan *moet* ze het bedrag van haar beleggingen over laten maken naar een nieuwe pensioenregeling.

Vraag 9 (LET OP: STEL EERST VRAAG 10. Volgorde in dataset blijft wel hetzelfde.)

Stel, Marije overlijdt als zij 69 is. Wie hebben er na haar overlijden recht op een uitkering?

Vraag 10

Stel, Marije overlijdt als zij 61 is. Ze werkt dan nog steeds voor Pink Creations. Haar partner Berend blijft met twee dochters achter, die 17 en 25 jaar oud zijn.

- a. Wie hebben er na het overlijden van Marije recht op een uitkering?
- b. Hoeveel uitkering ontvangt Marijes dochter van 17?
- c. Tot wanneer ontvangt zij dat?
- d. Hoeveel ontvangt deze dochter als datzelfde jaar ook haar vader overlijdt?

Vraag 11

Pink Creations komt in grote financiële moeilijkheden. Marije vindt dat haar werkgever toch door moet gaan met het betalen van haar pensioenpremie. Heeft Marije gelijk? Waarom wel of niet?

Vraag 12

Marije heeft weinig verstand van beleggen.

- a. Kan ze dan het beste kiezen voor HorizonBeleggen, ProfielBeleggen of VrijBeleggen?
- b. Waarom?

Vraag 13

Marije verwacht dat zij een lage pensioenuitkering zal krijgen. Wat kan zij doen?

Vraag 14

Welke keuzes moet Marije maken als ze bijna met pensioen gaat?

Vraag 15

Stel dat Marije en haar partner Berend, met wie zij een geregistreerd partnerschap heeft, uit elkaar gaan.

- a. Heeft Berend dan recht op partnerpensioen nadat Marije met pensioen gaat?
- b. Welke eventuele gevolgen heeft de scheiding voor het pensioen van Marije?

Bijlage H: Demografische gegevens

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer

Proefleider

Testvolgorde

Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

Geboorteland

Geboorteland van uw vader

Geboorteland uw moeder

Hoogst voltooide opleiding

- 0 Basisschool
- 0 LBO, huishoudschool e.d.
- 0 VMBO Gemengde/
Kaderberoepsgerichte/ Basisberoepsgerichte leerweg
- 0 VMBO-T of MAVO
- 0 MBO niveau 2
- 0 MBO niveau 3
- 0 MBO niveau 4
- 0 MULO
- 0 HAVO
- 0 VWO
- 0 HBO
- 0 Universiteit
- 0 Anders, namelijk:

Type dienstverband op dit moment

- 0 In loondienst, fulltime
- 0 In loondienst, parttime
- 0 Zelfstandige
- 0 Werkzoekend
- 0 Geen dienstverband, niet werkzoekend
- 0 Anders, namelijk

In welke bedrijfstak bent u werkzaam?

- Landbouw, bosbouw, visserij
- Winning van delfstoffen
- Industrie
- Productie en distributie van en handel in elektriciteit, aardgas, stoom en gekoelde lucht
- Winning en distributie van water; afval- en afvalwaterbeheer en sanering
- Bouwnijverheid
- Groot- en detailhandel
- Vervoer en opslag
- Logies-, maaltijd- en drankverstrekking
- Informatie en communicatie
- Financiële instellingen
- Verhuur van en handel in onroerend goed
- Advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening
- Verhuur van roerende goederen en overige zakelijke dienstverlening
- Openbaar bestuur, overheidsdiensten en verplichte sociale verzekeringen
- Onderwijs
- Gezondheids- en welzijnszorg
- Cultuur, sport en recreatie
- Overige dienstverlening
- Overig, namelijk;

Aan het werk vanaf (jaartal)

Uw inkomensschaal (nettobedragen)

- Tussen €0,- en €25.000,- per jaar
- Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar
- Tussen €40.000,- en €60.000,- per jaar
- Tussen €60.000,- en €80.000,- per jaar
- Meer dan €80.000,- per jaar

Welke taal sprak u vroeger thuis met uw ouders?

- Nederlands
- Anders, namelijk

Welke taal spreekt u nu thuis?

- Nederlands
- Anders, namelijk

Bijlage I: Begripstest (observatieformulier)

Observatieformulier Startbriefonderzoek

Ppn naam: Datum test:
 Proefleider: Ppn nr:
 Tijd gebruikt voor woordenschattoets: min seconden
 Tijd gebruikt voor cloze-test: min seconden
 Tijd gebruikt voor pensioenkenntest: min seconden

Noteer bij kolom **Antwoord juist?**:

0. Nee
1. Ja, in eigen woorden
2. Letterlijk opgelezen
3. Nee (zonder tekstgebruik)
4. Ja (zonder tekstgebruik)

Nr	Gevonden?	Zoektijd in seconden	Steekwoorden in antwoord	Antwoord juist?	Bijzonderheden zoekproces of antwoord
1	Ja / Nee		<input type="radio"/> Nieuwe klant/deelnemer <input type="radio"/> Pensioen opbouwen <input type="radio"/> Werkgever		
2a	Ja / Nee		<input type="radio"/> Werkgever <input type="radio"/> Marije		
2b	Ja / Nee		<input type="radio"/> Pensioenfonds verkoopt beleggingen <input type="radio"/> Opbrengst beleggingen <input type="radio"/> Pensioen kopen bij verzekeraar		
3	Ja / Nee		<input type="radio"/> ABC Pensioenen 50%/helft <input type="radio"/> Marije en werkgever 50%/helft		
4	Ja / Nee		<input type="radio"/> Beleggingen laten staan bij ABC Pensioenen <input type="radio"/> Of waarde van beleggingen overmaken naar nieuwe pensioenregeling		
5a	Ja / Nee		<input type="radio"/> Bedrag <input type="radio"/> Berekenen werkgeverspremie <input type="radio"/> Fulltime jaarloon – franchise = pensioengrondslag		
5b	Ja / Nee		<input type="radio"/> € 526,51 <input type="radio"/> Per jaar		
5c	Ja / Nee		<input type="radio"/> 50-54 jaar		
6	Ja / Nee		<input type="radio"/> Hoeveelheid pensioenpremie werkgever <input type="radio"/> Waarde beleggingen bij pensioen <input type="radio"/> Hoeveel pensioen hiervoor gekocht kan worden		
7a	Ja / Nee		<input type="radio"/> Waarde verandert <input type="radio"/> Eigen risico: winst en verlies voor Marije		

			<ul style="list-style-type: none"> ○ Pensioen niet gegarandeerd 		
7b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Fout 		
8a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Onjuist 		
8b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Onjuist 		
8c	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Juist 		
8d	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Onjuist 		
9	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Partner ○ Als deze partnerpensioen ontvangt 		
10a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Partner en jongste dochter ○ Oudste dochter bij arbeidsongeschiktheid/studeren 		
10b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ €2.352,48 per jaar ○ bruto 		
10c	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Totdat zij 21 is ○ Of 27 bij studeren of arbeidsongeschiktheid 		
10d	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ 2x €2.352,48 (per jaar) 		
11	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Nee ○ Als slecht gaat met bedrijf ○ Mag bedrijf stoppen met premie betalen 		
12a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ HorizonBeleggen 		
12b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ ABC Pensioenen bepaalt beleggingen ○ Gemiddeld risico 		
13	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Praten met pensioenadviseur ○ Extra sparen of beleggen 		
14	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Bij welke verzekeraar pensioen kopen ○ Hoeveel pensioen zelf en hoeveel voor partner ○ Evt. minder werken ○ Evt. eerder of later met pensioen 		
15a	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Ja 		
15b	Ja / Nee		<ul style="list-style-type: none"> ○ Als afgesproken: verdelen ○ Dan waarde van beleggingen uit tijd geregistreerd partnerschap verdeeld 		

Bijlage J: Mening achteraf

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Tot slot worden u enkele vragen gesteld over uw pensioen, pensioeninformatie in het algemeen en de net door u gemaakte startbrief-taak. Het gaat nog steeds om uw eigen mening, er zijn geen foute antwoorden.

U kunt uw antwoord geven op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 'helemaal oneens' betekent en 7 'helemaal eens'. Is uw mening over de stelling neutraal? Kies dan voor 4.

Hartelijk dank!

1. Door alle politieke en economische veranderingen heb ik weinig controle over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

2. Als ik pensioeninformatie niet meteen begrijp, zet ik door totdat ik het wel snap.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

3. Pensioeninformatie is moeilijk voor mij.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

4. Ik weet welke acties ik kan ondernemen om mijn pensioen te verhogen voor als dat nodig is.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

5. Ik heb de startbrief-taak slechter gemaakt dan ik had verwacht.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

6. Ik heb me niet goed geïnformeerd over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal	

7. Het is belangrijk om goed op de hoogte te zijn van alles wat met je pensioen te maken heeft.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

8. Als het om mijn pensioen gaat, wil ik graag voldoen aan de verwachtingen van de mensen die belangrijk voor mij zijn.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

9. Ik wil niet op anderen achterlopen als het om kennis over pensioenen gaat.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

10. De startbrief is makkelijker te lezen dan ik dacht.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

11. Ik wil ervoor zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

12. Het is mijn verantwoordelijkheid om te zorgen dat mijn pensioen goed geregeld is.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

13. Mensen uit mijn omgeving die belangrijk voor mij zijn, houden zich niet bezig met hun pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

14. Ik weet nu hoe een pensioenregeling in elkaar zit.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

15. Het heeft weinig zin om me nu goed te informeren over mijn pensioen, want de regels veranderen toch steeds.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Helemaal oneens Helemaal eens

16. Ik vind het vervelend om mij met pensioeninformatie bezig te houden.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

17. Als ik me nu goed informeer over mijn pensioen, heeft dat geen voordelen voor later.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	

18. De meeste Nederlanders hebben hun pensioen goed geregeld.

1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal oneens						Helemaal eens	