

Eindelijk met pensioen(communicatie)!

Onderzoek naar taalvaardigheid als voorspeller voor vindbaarheid
en begripelijkheid in twee versies van een pensioenstartbrief

Onder begeleiding van Louise Nell

Bachelorscriptie Communicatie- en Informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

12 mei 2014

Samenvatting

Iedere werknemer ontvangt bij indiensttreding een pensioenbrief van de pensioenverzekeraar. Deze pensioenenbrieven zijn niet altijd even begrijpelijk en de informatie is niet altijd goed vindbaar. Juist deze vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie staan centraal in deze studie. Taalvaardigheid en tekstversie worden bekeken als mogelijke voorspellers voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van pensioeninformatie in de pensioenbrief bij indiensttreding. In deze studie wordt de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de pensioeninformatie getoetst door één van de twee digitale pensioenbrieven aan honderd proefpersonen voor te leggen. Vijftig proefpersonen kregen een digitale pdf-brief voorgelegd en vijftig proefpersonen kregen een klikversie via een website voorgelegd. Taalvaardigheid zou een mogelijke voorspeller zijn voor een betere vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie. De taalvaardigheid wordt gemeten aan de hand van een woordenschattest en twee cloze-testen. Taalvaardigheid en opleidingsniveau bleken een voorspeller voor vindbaarheid én begrijpelijkheid van de pensioeninformatie in de brief. Een grotere taalvaardigheid en een hoger opleidingsniveau zorgden voor een grotere vindbaarheid en betere begrijpelijkheid. Proefpersonen met een grotere taalvaardigheid behaalden een hogere successcore. De informatie is zowel op de juiste plaats gevonden, als juist begrepen. De taalvaardigheid werd tevens beïnvloed door leeftijd en opleidingsniveau. Hoe hoger de leeftijd en het opleidingsniveau, des te groter de taalvaardigheid. Voor de proefpersonen bleek de tekstversie niet van invloed te zijn op het vinden en het begrijpen van pensioeninformatie.

Inhoud

Samenvatting.....	2
Inhoud.....	3
1. Inleiding	4
2. Theoretisch kader.....	4
2.1 Begrijpelijkheid van teksten	5
2.2 Taalvaardigheid	7
2.3 Tekstversie.....	8
3. Vraagstelling	8
4. Methode	9
4.1 Onderzoeksmateriaal	9
4.2 Proefpersonen	13
4.3 Procedure	13
5. Resultaten.....	16
5.1 Betrouwbaarheid, validiteit en normaliteit	17
5.2 Taalvaardigheid en demografische gegevens	17
5.3 Tekstversie en vinden en begrijpen van de pensioeninformatie.....	19
5.4 Demografische gegevens en vindbaarheid en begrijpelijkheid	20
5.5 Taalvaardigheid, demografische gegevens, tekstversie, vindbaarheid en begrijpelijkheid.....	20
6. Conclusie en discussie	22
Literatuur.....	25
Bijlage	27

1. Inleiding

Pensioencommunicatie blijkt moeilijk te begrijpen voor pensioendeelnemers en ook is het voor hen lastig om belangrijke informatie te vinden. Slechts tien procent van de pensioendeelnemers is pensioenbewust (Lentz & Pander Maat, 2013). Echter, met het dichterbij komen van de pensioengerechtigde leeftijd worden pensioeninformatie en de hoogte van het pensioen steeds interessanter en belangrijker voor pensioendeelnemers. Er is veel onderzoek gedaan naar de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van pensioeninformatie in verschillende soorten documenten, zoals een pensioenbrief bij indiensttreding (startbrief) of een Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Zo blijkt uit onderzoeken van de AFM (2010), de Autoriteit Financiële Markten, en TNS NIPO (2012) dat de vindbaarheid de begrijpelijkheid een complex geheel vormen en dat, hoewel pensioenfondsen stellen dat de door hen gegeven informatie vindbaar en begrijpelijk is, dit lang niet altijd het geval is. Het begrijpen van teksten is een complex begrip, zo stellen ook Ozuro, Dempsey, en McNamara (2009). In dit onderzoek worden de vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie onderzocht in de brief die naar pensioendeelnemers wordt gestuurd bij indiensttreding. Het is belangrijk dat pensioendeelnemers informatie kunnen vinden en begrijpen, om zo op de hoogte te zijn van hun financiële situatie tijdens hun pensionering.

2. Theoretisch kader

De startbrief is een wettelijk verplicht document, dat beschrijft hoe een (nieuwe) pensioenregeling er voor pensioendeelnemers uitziet. Iedere pensioendeelnemer ontvangt deze startbrief als hij begint met werken of wanneer hij wisselt van werkgever. De begrijpelijkheid van deze startbrief is daarom van groot belang. In 2010 onderzocht de AFM startbrieven van verschillende pensioenorganisaties. Voor de startbrief gelden geen vastgestelde vormvoorschriften, zoals die er wel voor het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) zijn (AFM, 2010). Dit maakt dat de verschillende pensioenorganisaties een andere invulling kunnen geven aan de startbrief.

In 2007 is een nieuwe pensioenwet ingevoerd die bepaalt dat de startbrief volledig, begrijpelijk, duidelijk, tijdig en juist moet zijn (AFM, 2010). In 2010 onderzocht de AFM 55 startbrieven van 39 pensioenfondsen en acht pensioenverzekeraars op volledigheid en begrijpelijkheid. Ook werd nagegaan welke kenmerken bijdragen aan een grotere begrijpelijkheid van de startbrief.

Uit dit onderzoek bleek dat geen enkele startbrief voldeed aan de eisen die de pensioenwet voorschrijft (AFM, 2010). Ook blijkt dat veel van de startbrieven niet goed

gestructureerd zijn, het taalgebruik niet begrijpelijk is, er veel vakjargon gebruikt wordt en dat deze startbrieven te diep ingaan op pensioentechnieken. Daarnaast zijn veel van de pensioenbrieven te lang, wat niet bevorderlijk is voor de begrijpelijkheid (AFM, 2010).

Uit het onderzoek van de AFM blijkt niet alleen dat er nog veel gedaan kan worden aan de begrijpelijkheid van startbrieven, maar ook dat de vindbaarheid van pensioeninformatie belangrijk is voor pensioendeelnemers. Het is een belangrijk onderwerp, omdat het mede de financiële toekomst van pensioendeelnemers kan bepalen (AFM, 2010).

2.1 Begrijpelijkheid van teksten

Er staat veel belangrijke pensioeninformatie in de startbrief en daarom is het van groot belang dat de startbrief goed begrepen wordt en dat informatie eenvoudig te vinden is. Dit onderzoek naar vindbaarheid en begrijpelijkheid draait dus om het zoeken, vinden en begrijpen van informatie. Hiervoor hoeft niet de gehele brief gelezen te worden, maar bladert de pensioendeelnemer naar aanleiding van zijn of haar pensioenvragen door de startbrief.

De literatuur onderscheidt twee determinanten voor tekstbegrip. Shapiro (2004) stelt dat voorkennis over het thema van de tekst van invloed is op het tekstbegrip. Daarnaast spelen taalvaardigheid, zoals woordenschat (Stahl, 2003) en leesvaardigheid (Ozuro, Dempsey, & McNamara, 2009), een rol. De verhouding tussen taalvaardigheid en leesvaardigheid is volgens Kraf en Pander Maat (2009) gespannen, omdat leesbaarheidsonderzoekers niet geïnteresseerd zijn in taal en daarmee niet geïnteresseerd zijn in oppervlakkige tekstkenmerken. Ondanks dat de verhouding tussen taalvaardigheid en leesvaardigheid omschreven wordt als gespannen, is het belang van de relatie tussen taalvaardigheid en leesvaardigheid in de jaren '80 al onderkend.

Kintsch is een van de belangrijkste wetenschappers binnen het onderzoek naar tekstbegrip. Hij ontwikkelde een toonaangevend model voor mentale representatie van een tekst (Kintsch, 1983). Kintsch stelde dat teksten door de lezer op drie verschillende niveaus worden geïnterpreteerd: op het oppervlakkige niveau van woorden en zinnen, op het niveau van tekstinhoud en op het niveau van het situatiemodel. Het situatiemodel is het hoogste niveau van tekstbegrip. Het situatiemodel laat zien dat tekstbegrip in relatie staat tot de voorkennis van de lezer. (Kintsch, 1983). De drie niveaus zijn hiërarchisch opgebouwd. Wanneer de lezer geen voorkennis heeft, zal hij de tekst nooit via het situatiemodel verwerken. Wil de lezer de tekst kunnen begrijpen, dan is het van belang dat hij woorden en zinnen van een tekst begrijpt, zodat hij vervolgens betekenis kan geven aan deze woorden. Zo kan hij een mentale representatie van de tekst maken.

Uit het model van Kintsch blijkt dus dat het begrijpen van woorden en zinnen een belangrijke rol speelt bij de begrijpelijkheid van teksten. Het onderzoek lijkt daarmee op het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2010).

In 2010 beschreven Lentz en Pander Maat de vindbaarheids- en de begrijpelijkheidsproblemen van geneesmiddeleninformatie in bijsluiters. Zij onderzochten de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van geneesmiddeleninformatie door vragen te stellen aan proefpersonen die de antwoorden in de bijsluiters moesten vinden en tevens begrijpen. Uit dit onderzoek bleek dat het vinden van informatie een groter probleem is dan het begrijpen van informatie. Volgens de auteurs zorgen vindbaarheidsproblemen voor weinig gebruiksvriendelijkheid en een laag tekstbegrip (Lentz & Pander Maat, 2010). Tekstbegrip kan gemeten worden door het stellen van begripsvragen.

Lentz en Pander Maat (2013) herhaalden het onderzoek naar de vindbaarheid en de begrijpelijkheid door te kijken naar het UPO. Het UPO heeft, in tegenstelling tot de startbrief, een vast patroon voor vorm, structuur en inhoud. De auteurs onderzochten de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in het UPO. Daarnaast keken de auteurs naar de mate waarin vindbaarheids- en begrijpelijkheidsproblemen samenhangen met de structuur van de tekst en hoe deze problemen samenhangen met persoonskenmerken als woordenschat en voorkennis. Uit het onderzoek blijkt dat de lengte van de startbrief bepalend is voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie. Hoe langer de brief, des te lastiger informatie te vinden en begrijpen is. De auteurs stellen daarnaast dat er een relatie is tussen de tekstversie, het opleidingsniveau en de woordenschat. Uit beide onderzoeken (Lentz & Pander Maat 2010, 2013) blijkt dat de vindbaarheid en de begrijpelijkheid nauw samenhangen met de structuur en de lengte van de tekst en met het opleidingsniveau en de woordenschat van de lezers.

2.2 *Taalvaardigheid*

De vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie hangen volgens Lentz en Pander Maat (2013) samen met de taalvaardigheid van de lezer. Taalvaardigheid blijkt daarmee een belangrijke indicator voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie. Er kan op verschillende manieren onderzoek gedaan worden naar taalvaardigheid.

Een manier om taalvaardigheid te meten is door middel van een woordenschattest. Een tekst is moeilijk als de lezer de woorden in die tekst niet begrijpt. Er is volgens Stahl (2003) een sterke correlatie tussen woordenschat en tekstbegrip, ongeacht welke onderzoeksmethode gebruikt wordt of welke proefpersonen aan het onderzoek meedoen. Woordenschat is een grote voorspeller voor tekstmoeilijkheid. Volgens Stahl (2003) is woordenschat complex en zijn woord- en tekstmoeilijkheid niet enkel te voorspellen aan de hand van moeilijke of makkelijke woorden. Het gaat volgens Stahl (2003) om wat lezers weten van woorden in een tekst. Stahl (2003) stelt tevens dat woordmoeilijkheid een complexe factor is om te bepalen. Lettergrepen, woordfrequentie, afleidingen, idiomen en woorden uit specifieke gemeenschappen of sociale klassen werden onderzocht om de moeilijkheid van de tekst te onderzoeken, die samenhangt met de begrijpelijkheid van teksten (Stahl, 2003). Daarnaast beïnvloedt kennis over het tekstthema de woordmoeilijkheid en daarmee het tekstbegrip (Stahl, 2003). Stahl en Fairbanks (2003) stelden dat het kennen van een woordbetekenis een belangrijke factor is, mits de betekenis van een woord in een bepaalde context bekend is. Het reviseren van moeilijke woorden naar eenvoudige woorden verbetert dus niet per se de begrijpelijkheid, omdat de kennis van woorden gepaard gaat met de context waarin de woorden gebruikt worden (Stahl, 2003).

Taalvaardigheid kan ook gemeten worden met behulp van een cloze-test (Kamalski, 2007). De cloze-test bestaat uit een stuk tekst waaruit bepaalde woorden verwijderd zijn. Aan de proefpersonen wordt gevraagd de missende woorden in te vullen. Het gaat in de cloze-test om het begrijpen van de context en woordenschat om zo de juiste woorden op de juiste plaats te zetten.

Volgens Kamalski (2007) is de cloze-test al sinds de jaren vijftig van de vorige eeuw een veel gebruikte methode om leesbaarheid te meten en later ook om begrijpelijkheid te meten. Deze manier van testen is een geaccepteerde methode om tekstbegrip te meten, maar is door de jaren heen ook sterk bekritiseerd. Cloze-tests meten geen coherentie en cohesie, wat belangrijke factoren zijn voor tekstbegrip. Daarnaast worden de woorden in een cloze-test willekeurig gewist en omvat het invullen van de missende woorden tekstrepresentaties of situatie-modelrepresentaties (Kamalski, 2007).

Ondanks de kritiek op deze methode worden cloze-testen door veel auteurs, zoals Nielsen (2011) en Duffy en Kabance (1982), gezien als een uitstekende methode om leesbaarheid, tekstbegrip en woordenschat van proefpersonen te meten.

2.3 Tekstversie

Niet alleen vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie in de startbrief hangen samen met taalvaardigheid, maar ook de vorm, de lengte en de structuur van een tekst, zo stellen Lentz en Pander Maat (2013).

Tekst, beeld, kopjes en links in documenten kunnen de begrijpelijkheid van een lezer beïnvloeden. Zo blijkt dat schema's in sommige omstandigheden teksten kunnen vervangen, en dat zowel voor teksten als voor schema's geldt dat ze beter worden als ze meer uiterlijke structuur hebben (Pander Maat en Van der Ploeg, 2006). De ene grafiek is voor een lezer duidelijker dan de andere grafiek. Volgens Shah (1999) levert een staafdiagram bijvoorbeeld een andere interpretatie op dan een lijndiagram.

De macrostructuur van een tekst, het kiezen van een globale structuur en het zichtbaar maken daarvan door middel van koppen, zijn een belangrijke factor voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in teksten. Het medium waarmee een tekst wordt aangeboden kan ook invloed hebben op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in teksten. Zo kan men mondeling, op papier of digitaal een tekst aan een lezer voorleggen. Juist het digitaal aanbieden van een tekst aan een lezer kan interessant zijn (Ritchey, Schuster & Allen, 2008). Men kan door hyperteksten een doorklikstelsel ontwikkelen waarmee teksten aan elkaar verbonden worden. Ritchey, Schuster en Allen (2008) stellen dat het plaatsen van kopjes, die een subthema aangeven, zorgt voor een beter begrip van het thema. Volgens Lorch en Lorch (1996) worden kopjes herkend in het geheugen en zorgen ervoor dat de informatie in langere leerteksten beter onthouden wordt.

3. Vraagstelling

Uit het theoretisch kader blijkt dat taalvaardigheid en tekstversie beide een voorspeller kunnen zijn voor vindbaarheid en begrijpelijkheid. Dit onderzoek gaat daarom in op taalvaardigheid en tekstversie als voorspellers voor vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie. De brief die een pensioendeelnemer ontvangt bij indiensttreding staat daarbij centraal. De probleemstelling in dit onderzoek luidt: *In hoeverre zijn taalvaardigheid en tekstversie een voorspeller voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie in de pensioenstartbrief?*

Volgens Lentz en Pander Maat (2013) hebben demografische gegevens, zoals opleidingsniveau, invloed op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid. Er zal in dit onderzoek daarom ook gekeken worden naar de demografische gegevens van de proefpersonen.

4. Methode

Dit onderzoek is uitgevoerd door vijf bachelorstudenten Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht onder begeleiding van een hoofdonderzoeker. Iedere student heeft twintig interviews afgenomen. Na het afnemen van de interviews heeft iedere student individueel een eigen onderzoek uitgevoerd.

4.1 Onderzoeksmateriaal

Tekstmateriaal

Dit onderzoek bestond uit vijf vragenlijsten om de financiële geletterdheid, de taalvaardigheid, de leesvaardigheid en de pensioen kennis van de proefpersonen te toetsen. Daarnaast werd een begripstest afgenomen over de startbrief. Deze testen zijn speciaal ontworpen voor dit onderzoek en zijn door de hoofdonderzoeker samengesteld uit verschillende vragenlijsten en vindbaarheids- en begripstesten. Voor dit onderzoek zijn enkel de testen voor taal- en leesvaardigheid van belang. Dit zijn een woordenschatstest en twee cloze-testen.

Financiële-geletterdheidstest

De financiële-geletterdheidstest bestond uit veertien meerkeuzevragen met vier of vijf antwoordopties waaronder de optie 'ik weet het niet' (zie bijlage B). Deze optie werd toegevoegd om te voorkomen dat de proefpersonen gokten. In de instructie voorafgaand aan de test werd duidelijk aangegeven dat de proefpersonen niet mochten gokken.

De vragen bevroegen de volgende onderwerpen:

- waarde van geld;
- sparen en beleggen;
- rente en inflatie;
- salaris en inkomstenbelasting;
- verzekeringen.

Woordenschattest

De woordenschattest die gebruikt werd in dit onderzoek is gebaseerd op de test die Lentz en Pander Maat (2013) voor hun onderzoek gebruikten (zie bijlage C). Lentz en Pander Maat (2013) omschrijven de woordenschattest: “De woordenschat bestond uit 25 meerkeuzevragen met woorden als recalcitrant, scrupules, billijk en tumult” (Lentz & Pander Maat, 2013, p. 4). Ook hier werd vooraf duidelijk aangegeven dat de proefpersonen niet mochten gokken wanneer zij het antwoord niet wisten, maar dat zij in dat geval moesten kiezen voor de optie ‘ik weet het niet’. Iedere vraag bestond uit vijf antwoordopties. Een voorbeeld van een vraag was:

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

Pensioenkenntest

De pensioenkenntest bestond uit twintig vragen over het pensioen (zie bijlage D). De vragen bevroegen de volgende onderwerpen:

- wat is een pensioen en wat is een pensioenregeling;
- wie heeft er recht op AOW en pensioen;
- de hoogte van het pensioen en AOW;
- levensmomenten die van invloed zijn op het pensioen;
- partnerpensioen;
- keuzemogelijkheden bij pensionering;
- pensioen en crisis.

De pensioenkenntest is gebaseerd op de test die Lentz en Pander Maat (2013) gebruikten. Ook in deze test bestond de optie ‘ik weet het niet’ om gokken te voorkomen.

Cloze-test

Er werden twee cloze-testen afgenomen. Een cloze-test over pensioenen (bijlage E) en een cloze-test over donorregistratie (bijlage F). De cloze-testen bestonden uit een stuk tekst waarin bepaalde woorden verwijderd waren. Aan de proefpersonen werd gevraagd de missende woorden in te vullen. Het ging in deze cloze-testen om het begrijpen van de context en de woordenschat om zo de juiste woorden op de juiste plaats te zetten. In iedere cloze-test ontbraken 25 woorden; één woord per zin.

Met de cloze-testen werd getoetst of de proefpersonen aan de hand van de zin, de context en het tekstbegrip het juiste woord konden raden. De tweede cloze-test was bedoeld om tekstbegrip en gokken uit te sluiten. Daarnaast kon met een cloze-test getoetst worden of de proefpersonen goed waren in het maken van cloze-testen.

De goedscore van de cloze-testen werd ruim gemeten. Dit betekende dat ingevulde synoniemen van de juiste woorden goed gerekend werden. Deze keuze werd gemaakt, omdat ook synoniemen aangeven of een proefpersoon de context begrepen heeft.

Begripstest

Om te meten hoe vindbaar en begrijpelijk de informatie in de pensioenbrief voor de proefpersonen was, werd een mondelinge begripstest met twaalf vragen afgenomen. Een aantal vragen bevatte subvragen, zodat ieder deel van de startbrief bevraagd werd (zie bijlage G). De vragen waren zo geformuleerd dat de lezer de vragen met behulp van de informatie uit de brief moest kunnen beantwoorden. Een aantal vragen deden echter een beroep op de interpretatie van de lezer. De lezer moest in deze gevallen zelf een gevolgtrekking maken, zoals bij de vraag:

Stel, Marije overlijdt als zij 69 is. Hebben haar partner en kinderen na haar dood recht op geld?

De lezer zal hier zelf moeten begrijpen dat Marije op het moment van overlijden met pensioen is.

De vragen in deze test waren zo geordend dat deze niet gelijk liepen met de volgorde van de informatie zoals die in de tekst gegeven was. Hiermee werd getoetst in hoeverre de lezer zijn weg kon vinden in de tekst.

De goedscore op de begripstest werd strikt gemeten. Dit betekent dat een antwoord alleen goed kon zijn als de proefpersoon het in de tekst had gevonden. Daarbij kon de

proefpersoon het antwoord letterlijk uit de tekst oplezen of uitleggen in eigen woorden. De antwoorden die zonder tekstgebruik gegeven waren, werden niet meegenomen in de goedscores, omdat deze niets zeggen over de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de startbrief.

De startbrief werd digitaal en in twee verschillende tekstversies onderzocht, een klikversie (<http://www.onderzoek-pensioencommunicatie.nl/>) en een digitaal pdf-bestand. De klikversie was de startbrief op een website, waarbij de proefpersoon door middel van hyperlinks door het bestand kon navigeren. De pdf-versie was de pensioenbrief bij indiensttreding in een pdf-bestand. De inhoud van de klikversie is bij elkaar gevoegd tot een pdf-bestand, zodat beide brieven exact dezelfde informatie bevatten.

De startbrief was gebaseerd op de startbrief van Zwitserleven en stond op naam van een fictieve persoon Marije, werkzaam bij Huisman & Van den Assem BV. Marije bouwde pensioen op via ABC Pensioenen. De pdf-versie bestond uit elf pagina's, waarvan de eerste pagina een eenvoudige inhoudsopgave was, die gelijk stond aan de startpagina van de klikversie. De informatie in beide tekstversies werd in dezelfde volgorde aangeboden. De twee verschillende tekstversies werden random verdeeld onder de proefpersonen.

In de instructie werd duidelijk aangegeven dat het niet toegestaan was om met behulp van de zoekfunctie het document te doorzoeken. De lezer moest op eigen kunnen de informatie in de tekst vinden.

4.2 Proefpersonen

Honderd werkende proefpersonen tussen de twintig en 65 jaar, uit het netwerk van de vijf bachelorstudenten, zijn gevraagd mee te doen aan dit onderzoek. Deze honderd proefpersonen zijn geworven aan de hand van: geslacht (mannen en vrouwen), opleidingsniveau (laag, gemiddeld en hoog) en leeftijdscategorie (21-35, 36-45, 46-55, 56-65 jaar). In tabel 4.2.1 staat gegeven wat in dit onderzoek verstaan wordt onder laag, gemiddeld en hoog opleidingsniveau.

Tabel 4.2.1: Opleidingsniveaus

Opleidingsniveaus	
Laag	Basisschool, LBO, VMBO BKG, VMBO T, MBO 2
Midden	MBO 3 en 4, MULO, HAVO
Hoog	VWO, HBO, WO

4.3 Procedure

Voorafgaand aan het onderzoek werd een pretest uitgevoerd om het testmateriaal te toetsen. Iedere bachelorstudent nam twee pretesten af. Uit deze pretesten kwam naar voren dat een aantal vragen aangepast moest worden.

De afname

Alle proefpersonen zijn geïnterviewd door een van de vijf bachelorstudenten. De proefpersonen kregen voorafgaand aan het interview een korte, mondelinge introductie over het doel, de duur en het verloop van het interview. Daarnaast werd aangegeven dat de brief en niet de proefpersoon werd getest.

Allereerst werden de demografische gegevens van de proefpersoon genoteerd door de proefleider (zie bijlage A), vervolgens maakten de proefpersonen de financiële geletterdheidstest, waarna zij de woordenschatstest maakte. De volgorde van de pensioenkenntest en de cloze-testen hing af van de testvolgorde van de proefpersoon. Er zijn zes mogelijke volgordes waarin de proefpersonen de testen hebben gemaakt:

- 1) Pensioenkenntest – Cloze Pensioenen – Cloze Donorregistratie
- 2) Pensioenkenntest – Cloze Donorregistratie – Cloze Pensioenen
- 3) Cloze Pensioenen – Pensioenkenntest – Cloze Donorregistratie
- 4) Cloze Pensioenen – Cloze Donorregistratie – Pensioenkenntest
- 5) Cloze Donorregistratie – Pensioenkenntest – Cloze Pensioenen
- 6) Cloze Donorregistratie – Cloze Pensioenen - Pensioenkenntest

De tijd die de proefpersonen nodig hadden voor iedere test werd bijgehouden en genoteerd door de interviewer. Voor iedere test stond een maximale tijd. Voor de financiële geletterdheidstest, de pensioenkenntest en beide cloze-testen kregen de proefpersonen maximaal tien minuten. Voor de woordenschatstest kregen de proefpersonen maximaal vijf minuten. Deze maximale tijden werden ingesteld om het interview niet oneindig lang te laten duren. De maximale tijden werden ruim gekozen en de meeste proefpersonen konden de testen binnen deze tijd afronden.

Tenslotte werd de mondelinge begripstest afgenomen. Het was voor de proefpersonen niet toegestaan de vragen zelf te lezen, maar de proefleiders mochten desgewenst de vraag herhalen. Vooraf werd goedkeuring aan de proefpersonen gevraagd voor het maken van een geluidsopname van de begripstest. Ook kregen de proefpersonen voorafgaand aan de begripstest dertig seconden de tijd om de pensioenbrief globaal door te kijken ter oriëntatie. Net als voor de vragenlijsten, was voor iedere (sub)vraag van de begripstest een maximale tijd van twee minuten van toepassing. Deze maximale tijd werd ingesteld om te voorkomen dat proefpersonen informatie altijd konden vinden door een oneindige zoektijd. Het ging in dit onderzoek namelijk om het vinden en begrijpen van informatie in een tekst die voor de proefpersonen onbekend was.

De zoektijd, de plaats in de tekst waar het antwoord gevonden werd, de mate van juistheid van het antwoord en de manier waarop het antwoord geformuleerd werd, werden genoteerd (zie bijlage H). Het kwam bij proefpersonen voor dat zij antwoord gaven zonder tekstgebruik. Wanneer dit gebeurde, werd door de proefleiders gevraagd het antwoord alsnog op te zoeken in de tekst. Dit lukte niet bij iedere proefpersoon, daarom was er op het observatieformulier de mogelijkheid om een juist of een onjuist antwoord te geven zonder

tekstgebruik. Deze antwoorden werden niet meegenomen in de resultaten in strikte zin, omdat ze geen inzicht geven in de begrijpelijkheid van de startbrief (Lentz & Pander Maat, 2013).

Een aantal vragen viel uiteen in subvragen. Het kwam voor dat de proefleiders een subvraag niet stelden, omdat de proefpersoon het antwoord op de eerdere vraag niet kon vinden.

De duur van de gehele onderzoek varieerde van vijftig tot negentig minuten. Na afloop van het interview ontving iedere proefpersoon een VVV Cadeau-bon ter waarde van € 7,50 als dank voor zijn of haar deelname.

5. Resultaten

In het totaal namen honderd proefpersonen deel aan het onderzoek. Uiteindelijk deden er 46 mannen en 54 vrouwen mee, verspreid over de verschillende leeftijdsgroepen. Dertig proefpersonen waren laagopgeleid, 34 proefpersonen waren gemiddeld opgeleid en 36 proefpersonen waren hoogopgeleid. 48 personen lazen de klikversie en 52 proefpersonen lazen de pdf-versie. Zie tabel 5.1.

Tabel 5.1: Verdeling proefpersonen over de klikversie en de pdf-versie

	Klikversie (n=48)	pdf-versie (n=52)	n=100
Geslacht			
Man	21	25	46
Vrouw	27	27	54
Leeftijd			
21 – 35	11	14	25
36 – 45	12	11	23
46 – 55	13	15	28
56 – 65	12	12	24
Opleiding			
Laag	13	17	30
Midden	17	17	34
Hoog	18	18	36

5.1 *Betrouwbaarheid, validiteit en normaliteit*

De betrouwbaarheid van de woordenschattest, beide cloze-testen en de begripstest werden getoetst en bleken betrouwbaar. De Cronbach's Alfa voor de woordenschattest was 0.91, met een gemiddelde goedscore van 17.47 (SD 5.47). Vraag drie werd uit de woordenschattest gehaald, omdat deze onjuist was. De Cronbach's Alfa voor de cloze-test pensioenen was 0.82 en de gemiddelde goedscore was 13.02 (SD 4.89). De Cronbach's Alfa voor de cloze-test donorregistratie was 0.76 met een gemiddelde goedscore van 14.74 (SD 4.15). Alle drie de testen bleken betrouwbaar. Dit betekent dat alle items hetzelfde concept meten; elke test bleek intern consistent.

Vervolgens werd getoetst of in drie testen inderdaad taalvaardigheid gemeten werd. De woordenschattest correleerde positief met de cloze-test pensioenen ($r = 0.60$, $p = <0.01$) en met de cloze-test donorregistratie ($r = 0.56$, $p = <0.01$). Beide cloze-testen correleerden positief met elkaar ($r = 0.63$, $p = <0.01$). Alle drie de toetsen bleken taalvaardigheid te meten.

De resultaten van de drie testen zijn getoetst op normaliteit. Uit de normaaltest bleek dat de woordenschattest normaal verdeeld was ($K-S = 0.181$, $p = <0.01$). De cloze-test pensioenen ($K-S = 0.098$, $p = 0.02$) en de cloze-test donorregistratie ($K-S = 0.125$, $p = <0.01$) bleken ook normaal verdeeld. De vindbaarheid ($K-S = 0.068$, $p = 0.92$), de begrijpelijkheid ($K-S = 0.067$, $p = 0.40$) en de successcore ($K-S = 0.068$, $p = 0.92$) in dit onderzoek bleken niet normaal verdeeld. Ondanks dat de begripstest niet normaal verdeeld was, werden de data parametrisch getoetst.

5.2 *Taalvaardigheid en demografische gegevens*

In hoeverre werd taalvaardigheid voorspeld door de demografische gegevens van de proefpersonen? Het ging hier om het geslacht, de leeftijd en het opleidingsniveau van de proefpersonen.

5.2.1 *Geslacht*

Uit de analyse is gebleken dat er geen significante relatie is tussen de taalvaardigheid van de proefpersonen en het geslacht van de proefpersonen. Dit betekent dat geslacht geen voorspeller is voor taalvaardigheid.

5.2.2 Leeftijd

In tabel 5.2.1 is af te lezen dat leeftijd van invloed is op de woordenschat en de cloze-test pensioenen. Leeftijd had invloed op taalvaardigheid en deels op leesvaardigheid.

Tabel 5.2.1: Correlaties tussen taalvaardigheid en leeftijd.

	Leeftijd	Woordenschat	Clozescore pensioen	Clozescore donor
Leeftijd	1			
Woordenschat	0.43**	1		
Clozescore pensioen	0.31**	0.60**	1	
Clozescore donor	0.15	0.55**	0.63**	1

** correlatie is significant als $p < 0.01$ (2-tailed)

Leeftijd bleek dus van invloed te zijn op de woordenschat ($F(3,96) = 8.23$, $p = <0.01$). Hoe hoger de leeftijd, hoe hoger de gemiddelde score op de woordenschattest. De Scheffe post-hoc toets liet zien dat de proefpersonen tussen de 36 en 45 jaar ($p = 0.048$), tussen de 46 en 55 jaar ($p = <0.01$) en tussen de 56 en 65 jaar ($p = <0.01$) de test significant beter maakten dan de proefpersonen tussen de 21 en 35 jaar.

Ook bleek de leeftijd van invloed te zijn op de cloze-test pensioenen ($F(3,96) = 4.40$, $p = 0.01$). De Scheffe post-hoc toets liet zien dat proefpersonen tussen de 21 en 35 jaar significant lager scoorden dan proefpersonen tussen de 46 en 55 jaar ($p = 0.025$). Leeftijd had geen invloed op het maken van de cloze-test donorregistratie ($F(3,96) = 1.60$, $p = 0.20$). Concluderend bleek leeftijd een voorspeller voor taalvaardigheid en voor een deel van invloed op de leesvaardigheid van de proefpersonen.

5.2.3 Opleidingsniveau

Uit de analyse is gebleken dat er een significante relatie is tussen opleidingsniveau en taalvaardigheid. Opleidingsniveau bleek een voorspeller voor de score op de woordenschattest ($F(2,97) = 16.72$, $p = <0.01$), op de cloze-test pensioenen ($F(2,97) = 6.89$, $p = <0.01$) en op de cloze-test donorregistratie ($F(2,97) = 10.19$, $p = <0.01$). Laagopgeleiden scoorden significant slechter op de woordenschattest dan hoogopgeleiden ($p = <0.01$). Hoogopgeleiden scoorden significant beter op de woordenschattest dan gemiddeld opgeleiden ($p = <0.01$) en

laagopgeleiden ($p = <0.01$). Hoogopgeleiden scoorden significant beter op de cloze-test pensioenen dan laagopgeleiden ($p = <0.01$). Voor de cloze-test pensioenen bleek er een verschil tussen het opleidingsniveau en de score op de test. Hoogopgeleiden bleken significant hoger te scoren dan laagopgeleiden ($p = <0.01$). Ook gemiddeld opgeleiden scoorden significant hoger dan laagopgeleiden ($p = 0.02$). Er werd geen verschil gevonden tussen een hoog en gemiddeld opleidingsniveau met betrekking tot de score van de cloze-testen. Concluderend bleek opleidingsniveau een voorspeller voor taalvaardigheid. Hoe hoger de opleiding, hoe hoger de score.

5.2.4 Interactie-effecten

Ondanks dat taalvaardigheid twee hoofdeffecten had voor leeftijd en opleidingsniveau, bleken er geen significante interactie-effecten te bestaan tussen opleidingsniveau en leeftijd op taalvaardigheid.

5.3 Tekstversie en vinden en begrijpen van de pensioeninformatie

Tabel 5.3.1 geeft de gemiddelde scores weer, onderverdeeld in vinden en begrijpen. De antwoorden van de begripstest zijn in sommige gevallen begrepen, zonder het gebruik van de startbrief. Dit betekent dat de successcore lager is dan de juistscore.

Tabel 5.3.1: Gemiddeld aantal steekwoorden gevonden en juist beantwoord met daarbij de gemiddelde successcore (vinden*begrepen) met het minimum en maximum aantal $N=100$.

	Gemiddelden	Minimum	Maximum
Begripsvraag gevonden	16.26 (5.70)	0	32
Begripsvraag juist	18.34 (6.38)	1	33
Successcore	15.31 (5.66)	0	32

Van groter belang was of het vinden en begrijpen beïnvloed werd door de tekstversie. Tabel 5.3.2 geeft de gemiddelde scores weer op vinden en begrijpen van de informatie in de startbrief per tekstversie. Een mogelijke relatie werd getoetst door middel van de One-way Anova. Uit deze tabel is af te lezen dat er verschillen zijn tussen vinden, begrijpen en de successcore tussen de twee tekstversies. Echter, geen van deze verschillen bleek significant. Tekstversie bleek niet van invloed op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore van de begripstest.

Tabel 5.3.2: Gemiddelde score van vindbaarheid, begrijpelijk en de successcore per tekstversie.

	pdf-versie (n=52)	klik-versie (n=48)
Begripsvraag gevonden	16.81 (5.51)	15.67 (5.90)
Begripsvraag juist	18.85 (5.89)	17.79 (6.89)
Successcore	15.92 (5.47)	14.65 (17.79)

5.4 Demografische gegevens en vindbaarheid en begrijpelijkheid

Door middel van de Independent-Samples T Test en de One-way Anova, werd er getoetst of demografische gegevens van invloed zijn op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie. De onafhankelijke variabelen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, werden getoetst in relatie tot vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore.

Er bleken geen significante verschillen te bestaan tussen geslacht op vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Ook leeftijd bleek geen voorspeller voor vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Echter, opleidingsniveau had wel invloed op de vindbaarheid ($F(2,97) = 12.06$, $p = <0.01$), begrijpelijkheid ($F(2,97) = 20.28$, $p = <0.01$) en de successcore ($F(2,97) = 16.17$, $p = <0.01$). Na de Scheffe post-hoc test bleek dat hoogopgeleiden significant vaker de pensioeninformatie vonden dan de laagopgeleiden ($p = <0.01$) en de gemiddeld opgeleiden ($p = <0.01$). Bij het begrijpen van de pensioeninformatie scoorden gemiddeld opgeleiden ($p = 0.04$) en hoogopgeleiden ($p = <0.01$) significant beter dan laagopgeleiden. Hoogopgeleiden scoorden beter dan gemiddeld opgeleiden ($p = <0.01$). Daarnaast bleek uit de Scheffe post-hoc test dat Hoogopgeleiden een hogere successcore (vinden en begrijpen) behaalden dan gemiddeld opgeleiden ($p = <0.01$) en laagopgeleiden ($p = <0.01$).

5.5 Taalvaardigheid, demografische gegevens, tekstversie, vindbaarheid en begrijpelijkheid

De taalvaardigheid werd in dit onderzoek gemeten aan de hand van een woordenschattest, een cloze-test over pensioenen en een cloze-test over donorregistraties. Tabel 5.5.1 laat significante correlaties zien tussen variabelen en factoren. Uit de tabel is af te leiden dat vindbaarheid ($r = 0.37$, $p = <0.01$), begrijpelijkheid ($r = 0.46$, $p = <0.01$) en de successcore ($r = 0.41$, $p = <0.01$) positief correleerden met woordenschat. Tevens bleken vindbaarheid ($r = 0.46$, $p = <0.01$), begrijpelijkheid ($r = 0.54$, $p = <0.01$) en de successcore ($r = 0.48$, $p = <0.01$) positief te correleren met de cloze-test pensioenen. Cloze-test donorregistratie had eveneens een positieve correlatie met vindbaarheid ($r = 0.38$, $p = <0.01$), begrijpelijkheid ($r = 0.43$, $p =$

<0.01) en de goedscore ($r = 0.40$, $p = <0.01$). Hogere scores op de woordenschattest en beide cloze-testen leidden tot een hogere vindbaarheid, begrijpelijkheid en successcore. Dit betekende dat een grotere taalvaardigheid zorgde voor een grotere vindbaarheid en begrijpelijkheid van de pensioenbrief en dat een grotere taalvaardigheid tot een hogere successcore leidde.

Tabel 5.5.1: Correlaties tussen taalvaardigheid, vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore.

	Woorden-schat	Clozescore pensioen	Clozescore donor	Vindbaar-heid	Begrijpelijk-heid	Succes-score
Woorden-schat	1					
Clozescore pensioen	0.60**	1				
Clozescore donor	0.56**	0.63**	1			
Vindbaarheid	0.37**	0.46**	0.38**	1		
Begrijpelijk-heid	0.46**	0.54**	0.43**	0.91**	1	
Successcore	0.41**	0.48**	0.40**	0.98**	0.94**	1

** correlatie is significant als $p < 0.01$ (2-tailed)

Met de Independent-Samples T Test werd geen significant verschil gevonden tussen de tekstversies met betrekking tot de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Een verschil in teksversie verhoogde of verlaagde niet de vindbaarheid, de begrijpelijkheid en de successcore. Desondanks werd wel een verschil gevonden tussen opleidingsniveau en vindbaarheid ($F(2,97) = 12.06$, $p = <0.01$), begrijpelijkheid ($F(2,97) = 20.28$, $p = <0.01$) en de successcore ($F(2,97) = 16.17$, $p = <0.01$). Een hogere opleiding zorgde voor een grotere vindbaarheid ($p = <0.01$) en begrijpelijk ($p = <0.01$) van pensioeninformatie en zorgde voor een hogere successcore ($p = <0.01$).

Er bleek een verband te bestaan tussen taalvaardigheid en vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Tevens bestond er een verband tussen opleidingsniveau en vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Met een Meerweg Anova werd getoetst of er interactie-effecten bestonden tussen taalvaardigheid en opleidingsniveau op vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore.

Er werden geen significante interactie-effecten gevonden tussen opleidingsniveau en woordenschat op vindbaarheid ($F(22,56) = 0.53, p = 0.95$), tussen opleidingsniveau en cloze-test pensioenen ($F(20, 56) = 0.89, p = 0.60$) en tussen opleidingsniveau en cloze-test donorregistratie op vindbaarheid ($F(19,61) = 0.50, p = 0.96$). Er bleken geen significante interactie-effecten op begrijpelijkheid te bestaan tussen opleidingsniveau en woordenschat ($F(22,56) = 0.42, p = 0.99$), tussen opleidingsniveau en de cloze-test pensioenen ($F(20,56) = 0.82, p = 0.68$) en tussen opleidingsniveau en cloze-test donorregistratie ($F(19,61) = 0.64, p = 0.86$).

Ten slotte werden er geen significante interactie-effecten gevonden met betrekking tot de successcore tussen opleidingsniveau en woordenschat ($F(22,56) = 0.45, p = 0.98$), tussen opleidingsniveau en cloze-test pensioenen ($F(20,56) = 0.99, p = 0.49$) en tussen opleidingsniveau en cloze-test pensioenen ($F(19,61) = 0.51, p = 0.95$). Dit betekent dat taalvaardigheid en opleidingsniveau geen invloed op elkaar uitoefenen.

6. Conclusie en discussie

In dit onderzoek is onderzocht of taalvaardigheid van pensioendeelnemers een mogelijke voorspeller is voor de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de startbrief pensioenen. Daarnaast werd er gekeken of de tekstversie een mogelijke voorspeller is voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de startbrief pensioenen.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de taalvaardigheid van de proefpersonen een goede voorspeller is voor de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore van de startbrief pensioenen. Een betere taalvaardigheid leidt tot een grotere vindbaarheid, begrijpelijkheid en een hogere successcore van de startbrief pensioeninformatie (zowel vinden als begrijpen van de startbrief). Deze bevindingen komen overeen met het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013), die stelt dat taalvaardigheid een voorspellende factor is voor het vinden en het begrijpen van informatie. Daarbij komt het deels overeen met de bevindingen van Stahl (2003), die beweert dat taalvaardigheid invloed heeft op de begrijpelijkheid van teksten. Tevens, is het voor de proefpersonen van belang dat zij de woorden en zinnen in een tekst begrijpen, zoals ook Kintsch (1983) stelde. Hierdoor zijn proefpersonen beter in staat een betekenis aan een tekst te kunnen geven.

Opleidingsniveau en leeftijd blijken daarbij weer goede voorspellers te zijn voor de taalvaardigheid van proefpersonen. Proefpersonen die ouder of hoger opgeleid zijn, behalen hogere scores op taalvaardigheid. Ondanks dat dit onderzoek laat zien dat er hoofdeffecten

bestaan van leeftijd en opleidingsniveau op taalvaardigheid, bestaan er geen significante interactie-effecten tussen deze variabelen.

Het is niet verrassend dat taalvaardigheid een voorspeller is voor de begrijpelijkheid van informatie, omdat dit door verschillende onderzoekers al wordt aangetoond, zoals Stahl (2003), Ozuro et al. (2009) en Duffy en Kabance (1982). Echter, in tegenstelling tot dit onderzoek, wordt in eerdere onderzoeken niets beschreven over de rol die de taalvaardigheid speelt bij het vinden van informatie. Dit onderzoek laat dus zien dat taalvaardigheid een voorspeller is voor zowel de vindbaarheid als de begrijpelijkheid van de startbrief pensioeninformatie. Misschien kan de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de startbrief worden vergroot door te kijken naar het woordgebruik in de startbrief. Daarbij zou de startbrief aangepast kunnen worden aan verschillende leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus, om zo de begrijpelijkheid van de startbrief voor pensioensdeelnemers te vergroten.

Verder blijkt uit dit onderzoek dat de tekstvorm (klikversie en pdf-versie) van de startbrief geen invloed heeft op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de startbrief. De tekstvorm van het UPO die wordt gebruikt door Lentz en Pander Maat (2013), blijkt wel invloed te hebben op vindbaarheid en begrijpelijkheid van de startbrief pensioenen. In tegenstelling tot de tekstversies van ons onderzoek, verschillen de twee tekstversies van Lentz en Pander Maat (2013) in lengte, waardoor proefpersonen in de langere tekstversie meer moeite hebben met het vinden van informatie. In ons onderzoek is de lengte van de twee tekstversies gelijk en bestaat het verschil enkel in vorm (klikversie en een pdf-versie). Hierdoor kan geconcludeerd worden dat de vorm van de pensioeninformatie brief geen invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie, zolang de lengte en inhoud van de tekst gelijk zijn. Dit komt niet overeen met de uitkomsten van Lorch en Lorch (1996) en Ritchey, Schuster en Allen (2008). Kopjes en subthema's blijken in dit onderzoek geen invloed te hebben op het vinden en begrijpen van de pensioeninformatie uit de startbrief bij een gelijke lengte en inhoud.

Een tekortkoming van dit onderzoek is dat de vragenlijsten en de begripstest door vijf verschillende studenten zijn afgenomen. Hierdoor zou data op verschillende manieren verzameld en verwerkt kunnen zijn. We verwachten echter niet dat dit een grote invloed heeft op de resultaten, omdat de studenten van tevoren duidelijk geïnstrueerd zijn.

Er zou in vervolg onderzoek gekeken kunnen worden naar de cohesie en coherentie in de tekst om zo de begrijpelijkheid van de startbrief te verbeteren en de startbrief niet in vorm maar in lengte te veranderen. Tevens, is het interessant om te weten of de begrijpelijkheid van

de startbrief verbeterd kan worden door de tekst in lengte aan te passen. Als laatste zou er onderzocht kunnen worden of proefpersonen die laag scoren op de taalvaardigheid test, baat hebben bij een startbrief met vereenvoudigd taalgebruik. Daarbij zou de startbrief aangepast kunnen worden aan verschillende leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus, om zo de begrijpelijkheid voor pensioendeelnemers te vergoten.

Literatuur

- Autoriteit Financiële Markten. (2010). *Rapport volledigheid en begrijpelijkheid startbrief: Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*. Amsterdam: Author.
- Duffy, T.M., & Kabance, P. (1982). Testing a readable writing approach to text revision. *Journal of Educational Psychology, 74*(5), 733–748.
- Kamalski, J. (2007). *Coherence marking, comprehension and persuasion: On the processing and representation of discourse*. Proefschrift Universiteit Utrecht.
- Kraf, R., & Pander Maat, H.L.W. (2009). Leesbaarheidsonderzoek: Oude problemen, nieuwe kansen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing, 31*(2), 97-123.
- Lentz, L., & Pander Maat, H.L.W. (2010). Een leesbare bijsluiter. *Tijdschrift voor Taalbeheersing 32* (2), 128-151.
- Lentz, L.R., & Pander Maat, H.L.W. (2013). *De Gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar Occasional Paper.
- Lorch, E.P., & Lorch, R.F. (1996). Effects of headings on text recall and summarization. *Contemporary Educational Psychology, 21*, 261-278.
- Ozuru, Y., Dempsey, K., & McNamara D.S. (2009). Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction, 19*, 228-242.
- Pander Maat, H.L.W., & Van der Ploeg, I. (2006). Het effect van structuurmarkering in teksten en kennisschema's. *Tijdschrift voor Taalbeheersing, 28*(2), 125-142.
- Ritchey, K., Schuster, J., & Allen, J. (2008). How the relationship between text and headings influences readers' memory. *Contemporary Educational Psychology, 33*(4), 859-874.
- Shah, P., Mayer, R.E., & Hegarty, M. (1999). Graphs as aids to knowledge construction: Signaling techniques for guiding the process of graph comprehension. *Journal of Educational Psychology, 91*(4), 690-702.

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

TNS NIPO. (2012). *Rapport Pensioencommunicatie: Behoeften en barrières*. Amsterdam.

Van Dijk, T. A., & Kintsch, W. (1983). *Strategies of discourse comprehension*. New York: Academic Press.

Bijlage

- Bijlage A: Demografische gegevens
- Bijlage B: Financiële geletterdheidtest
- Bijlage C: Woordenschattest
- Bijlage D: Pensioenkenntest
- Bijlage E: Cloze-test pensioenen
- Bijlage F: Cloze-test donorregistratie
- Bijlage G: Begripstest
- Bijlage H: Observatieformulier
- Bijlage I: Startbrief

Bijlage A

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Numero deelnemer

Proefleider

Versie.....

Testvolgorde

Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

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:
.....

Aan het werk vanaf (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

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

Uw inkomensschaal op dit moment (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

De branche waaronder uw werkgever valt

- Advies, (commercieel) onderzoek en communicatie
- Agrosector
- Bouw en onderhoud
- Detailhandel, groothandel en ambachten
- Facilitaire dienstverlening en ICT
- Financiële dienstverlening
- Horeca, recreatie en catering
- Industrie
- Juridische, administratieve en fiscale dienstverlening
- Kunst, cultuur en media
- Onderwijs en kinderopvang
- Onroerend goed
- Overheid
- Vervoer en transport
- Wetenschap
- Zorg
- Anders, namelijk:

**In hoeverre heeft u zich verdiept in de brief die u kreeg toen u pensioen ging opbouwen?
Kruis het antwoord aan dat het meest overeenkomt met uw eigen situatie.**

- Ik heb nog nooit zo'n brief ontvangen.
- Ik heb de brief weggegooid.
- Ik heb er niet naar gekeken en de brief direct bij mijn administratie gestopt.
- Ik heb er globaal naar gekeken en de brief bij mijn administratie gestopt.
- Ik heb er grondig naar gekeken en de brief bij mijn administratie gestopt.
- Ik heb er grondig naar gekeken en de brief bij mijn administratie gestopt. Ik weet nu wanneer ik actie moet ondernemen.

Hoe zou u uw eigen begrip van economie beoordelen op een schaal van 1 (zeer laag) tot 7 (zeer hoog)?

1 2 3 4 5 6 7

In hoeverre heeft u nagedacht over uw pensioen?

- Veel
- Een beetje
- Weinig
- (Vrijwel) niet

Bijlage B

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 14 vragen. Bij elke vraag mag u één juist antwoord omcirkelen. Als u het antwoord op een vraag niet weet, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **'ik weet het niet'**.

Hartelijk dank!

A De waarde van geld

1. De waarde van de euro wordt bepaald door:
 - a. De regering
 - b. De Nederlandsche Bank (DNB)
 - c. Wat de internationale markt bereid is ervoor te betalen
 - d. De voorwaarden van internationale handelsovereenkomsten
 - e. Ik weet het niet

B Sparen en beleggen

2. Stel dat u €100,- op een spaarrekening heeft staan. De rente is 20% per jaar en u neemt nooit geld of rente op. Hoeveel heeft u na 5 jaar in totaal op uw rekening staan?
 - a. Meer dan €200,-
 - b. Precies €200,-
 - c. Minder dan €200,-
 - d. Ik weet het niet
3. Wat is een obligatie?
 - a. Een bewijs van eigenaarschap van een (klein) deel van een onderneming
 - b. Een lening aan de overheid of een onderneming in ruil voor een rentevergoeding
 - c. Een risicovolle spaarrekening met een relatief hoge rente
 - d. Een beleggingsfonds dat de inleg van meerdere beleggers samenvoegt en dit verdeelt over verschillende beleggingen
 - e. Ik weet het niet
4. Als een investeerder zijn geld spreidt over verschillende aandelen en obligaties, wat gebeurt er dan met het risico om geld te verliezen?
 - a. Het risico stijgt
 - b. Het risico daalt
 - c. Het risico blijft gelijk
 - d. Ik weet het niet
5. Als u wordt aangeboden om een investering te doen met een verwacht rendement van 15%, terwijl het verwachte rendement van gelijksoortige investeringen 10% is, dan is het risico van de investering waarschijnlijk:
 - a. Lager dan dat van gelijksoortige investeringen
 - b. Hetzelfde als dat van gelijksoortige investeringen
 - c. Hoger dan dat van gelijksoortige investeringen
 - d. Ik weet het niet

6. Uitgaande van een lange periode (bijvoorbeeld 20 jaar), wat geeft normaalgesproken het hoogste rendement?
- Spaarrekeningen
 - Obligaties
 - Aandelen
 - Ik weet het niet

C Rente en inflatie

7. Stel dat het rentepercentage op uw spaarrekening 1% per jaar is, en de inflatie 2% per jaar. Hoeveel kunt u na 1 jaar kopen van het geld dat op deze rekening staat?
- Meer dan vandaag
 - Precies hetzelfde
 - Minder dan vandaag
 - Ik weet het niet
8. Stel dat uw inkomen in het jaar 2030 25% hoger is ten opzichte van nu, en dat de prijzen van alle goederen met een kwart zijn gestegen. Hoeveel kunt u in 2030 van uw inkomen kopen?
- Meer dan nu
 - Hetzelfde als nu
 - Minder dan nu
 - Ik weet het niet
9. Inflatie kan verschillende problemen veroorzaken. Welke groep zou de grootste problemen hebben gedurende periodes met hoge inflatie?
- Oudere, werkende stellen die sparen voor hun pensioen
 - Oudere mensen die leven van een vast pensioeninkomen
 - Jonge, werkende stellen zonder kinderen
 - Jonge, werkende stellen met kinderen
 - Ik weet het niet
10. Wie zijn het meest geholpen door inflatie?
- Banken die geld hebben uitgeleend tegen een vast rentepercentage
 - Mensen die geld hebben geleend tegen een vast rentepercentage
 - Mensen die leven van een vast inkomen
 - Ik weet het niet
11. Als de rentetarieven dalen die door banken worden geheven, zullen bedrijven waarschijnlijk:
- Geen nieuwe werknemers meer aannemen
 - De prijzen verhogen van de goederen die ze produceren
 - Meer investeringen doen
 - Ik weet het niet

D Salaris en inkomstenbelasting

12. Op het salaris dat u verdient wordt iedere maand loonheffing ingehouden. Waaruit bestaat loonheffing?
- Loonbelasting
 - Loonbelasting en pensioenpremie
 - Loonbelasting en premie voor volksverzekeringen
 - Loonbelasting, premie voor volksverzekeringen en pensioenpremie
 - Ik weet het niet
13. Maria verdiende tijdens haar studie jaarlijks €15.000 euro met een bijbaan. Nadat ze afstudeerde, vond ze een baan waarin ze €50.000 euro per jaar ging verdienen. Hoe hoog zal het totale bedrag zijn dat Maria nu aan inkomstenbelasting moet betalen?
- Meer dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
 - 10 x zo hoog als toen ze studeerde
 - Minder dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
 - Net zo hoog als toen ze studeerde
 - Ik weet het niet

E Verzekeringen

14. Wat is een levensverzekering?
- Een eenmalige uitkering aan je nabestaanden als je overlijdt vóór de einddatum van de verzekering
 - Een eenmalige uitkering aan je nabestaanden als je overlijdt, zodat zij de begrafenis of crematie kunnen betalen
 - Een periodieke uitkering aan een bepaalde begunstigde
 - Een een- of meermalige uitkering aan een begunstigde vanaf het moment dat zich een vooraf bepaalde gebeurtenis voordoet
 - Ik weet het niet

Bijlage C

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 **antwoord e**.

Hartelijk dank!

Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

1. Er kwam een **abrupt** einde aan ons gesprek.
 - a. verrassend
 - b. plotseling
 - c. vervelend
 - d. positief
 - e. 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 gasten namen een **aperitief**.
 - a. drankje voor het eten
 - b. nagerecht
 - c. rookpauze
 - d. voor de tweede keer opscheppen
 - e. ik weet het niet

4. Zij staat bekend als **filantroop**.
 - a. iemand die heel rijk is
 - b. iemand die haar mening door de wisselende omstandigheden laat bepalen
 - c. iemand die slachtoffer is van oplichting
 - d. iemand die veel aan armen geeft
 - 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.
- a. lelijk
 - b. knap
 - c. opvallend
 - d. onopvallend
 - e. ik weet het niet
7. Wat is nu de **moraal** van dat verhaal?
- a. wat we ervan kunnen leren
 - b. hoe het afloopt
 - c. hoe het gewaardeerd wordt
 - d. hoe lang het is
 - e. ik weet het niet
8. Die jongen heeft een **macaber** verhaal geschreven.
- a. griezelig
 - b. onbegrijpelijk
 - c. slecht
 - d. sprookjesachtig
 - e. ik weet het niet
9. Wat is de **status quo** in dit internationale conflict?
- a. de toestand op dit moment
 - b. het belangrijkste moment
 - c. de voorgeschiedenis
 - d. de vooruitzichten voor de toekomst
 - e. ik weet het niet
10. Zij is de **spil** van de familie.
- a. Zij is het buitenbeentje
 - b. Zij is het ieders lievelingetje
 - c. Zij speelt een centrale rol
 - d. Zij is het meest succesvol
 - e. 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 is een **erudiete** man.

- a. aantrekkelijk
- b. belezen
- c. onverstandig
- d. dik
- 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. schaalmodel
- 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. Maria antwoordde **gedecideerd**.

- a. vastberaden
- b. traag
- c. onverstaanbaar
- d. positief
- e. ik weet het niet

25. Hij **distantieert zich** van de problemen.

- a. neemt afstand van
- b. is niet geïnteresseerd in
- c. gaat gemakzuchtig om met
- d. bedenkt een oplossing voor
- e. ik weet het niet

Bijlage D

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. Als u het antwoord op een vraag niet weet, gokt u dan alstublieft niet, maar omcirkel dan **antwoord d**.

Hartelijk dank!

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

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

2. Anneke heeft in de pensioenregeling van het bedrijf waar ze werkt een zogenoemde **uitkeringsovereenkomst**. Hiernaast bestaat ook een zogenoemde **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

3. 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

4. Waarom beleggen pensioenfondsden geld in aandelen?
 - a. Pensioenfondsden beleggen geld in aandelen om een zo hoog mogelijk rendement te behalen, zodat zij pensioenuitkeringen kunnen laten meestijgen met de inflatie
 - b. Pensioenfondsden 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. Pensioenfondsden 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

5. 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

6. 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?

7. 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

8. 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

9. 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

10. Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?

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

D Levensmomenten die pensioen raken

11. Welke veranderingen in uw leven zijn van invloed op uw toekomstige pensioen?

- a. Uw partner stopt met werken, u krijgt kinderen, u maakt promotie
- b. Uw partner stopt met werken, u maakt promotie, u gaat minder werken
- c. U krijgt kinderen, u maakt promotie, u gaat minder werken
- d. Ik weet het niet

12. Wat is waardeoverdracht?

- a. Het overdragen van uw pensioenrechten aan uw nabestaanden
- b. Het meenemen van pensioenrechten bij wisseling van werkgever
- c. Het omzetten van het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner in een pensioensverhoging
- d. Ik weet het niet

13. Wanneer ontstaat een AOW-gat?

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

E Partnerpensioen

14. Voor wie is er, behalve uw partner, nog meer pensioen geregeld als u komt te overlijden?

- a. Uw (studerende of invalide) kinderen jonger dan 27 of 30 jaar
- b. Dit is afhankelijk van de afspraken die u heeft gemaakt met uw werkgever
- c. Wanneer u komt te overlijden is alleen het pensioen van u en uw partner geregeld
- d. Ik weet het niet

15. Connie is gescheiden. Heeft zij recht op een partnerpensioen als haar ex-partner overlijdt?

- a. Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de echtgenoot op het moment van overlijden
- b. Alleen wanneer zij niet opnieuw getrouwd is, want dan ontvangt zij al partnerpensioen van haar nieuwe partner
- c. Ja, behalve als het partnerpensioen op risicobasis was verzekerd

d. Ik weet het niet

16. Theo is vijf jaar geleden gescheiden. Heeft hij recht op een deel van het pensioen van zijn ex-partner?

- a. Nee, partnerpensioen geldt alleen voor de huidige partner
- b. Alleen als dat bij de scheiding bepaald is
- c. Als hij niets anders heeft afgesproken, heeft hij recht op de helft van het ouderdomspensioen dat zijn ex tijdens hun huwelijk heeft opgebouwd
- d. Ik weet het niet

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

17. Stel, u bent getrouwd en u wilt het pensioen dat u heeft opgebouwd voor uw partner inruilen voor eigen pensioen. Kan dat?

- a. Ja, dat mag, als uw partner daarvoor toestemming geeft
- b. Nee, dat mag niet, tenzij dat uitdrukkelijk in de pensioenovereenkomst geregeld is
- c. Nee, dat mag niet, u mag nooit partnerpensioen inruilen tegen eigen pensioen
- d. Ik weet het niet

18. Kunt u ervoor kiezen om uw pensioen te laten variëren in hoogte?

- a. Nee, de hoogte van het pensioen staat vast
- b. Ja, u kunt na uw pensionering uw gehele opgebouwde pensioen in één keer opnemen, of u kunt kiezen voor een maandelijkse uitkering
- c. Ja, u kunt in uw eerste pensioenjaren voor een lagere uitkering kiezen om deze daarna te laten stijgen, of andersom
- d. Ik weet het niet

G Pensioen en crisis

19. Welke maatregelen kunnen pensioenfondsen nemen als ze niet meer kunnen uitkeren?

- a. Premies verhogen, pensioenuitkeringen niet meer indexeren, korten op pensioenuitkeringen
- b. Premies verhogen, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
- c. Pensioenuitkeringen niet meer indexeren, een extra bijdrage vragen van werkgevers, korten op pensioenuitkeringen
- d. Ik weet het niet

20. Kan mijn pensioenfonds net als een bank in problemen komen omdat mensen hun geld weghalen?
- a. Ja, mensen hebben altijd toegang tot hun ingelegde geld
 - b. Ja, als een pensioenfonds ondergebracht is bij een bank
 - c. Nee, bij een pensioenfonds kunt u uw geld helemaal niet weghalen
 - d. Ik weet het niet

Bijlage E

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 destapsgewijs omhoog naar 67 jaar in 2021 en worden de regels voor verzekeraars en strenger.

Ouderdomspensioen verschaft eenvoor de tijd dat men niet meer werkt op latere leeftijd. Verder is er een mogelijkheid voor pensioen voor als men bijvoorbeeld door ziekteis 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 gaat, krijgt u een basisinkomen van de, dat noemen we de AOW. Daarnaast bouwt u meestal een aanvullend pensioen op bij uw U kunt ook zelf een particuliereafsluiten. 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. Pensioenfondsende 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 eenheeft, 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 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

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de achterkant vindt u een tekst over donorregistratie. 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!

Donorregistratie

In het Donorregister kunt u laten vastleggen of u uw organen na uw overlijden wel of niet beschikbaar stelt voor transplantatie. kunt er ook voor kiezen uw nabestaanden of één persoon te laten beslissen na uw U kunt uw beslissing vastleggen door het invullen en versturen van het Dit kan online of per post.

Het laten registreren van uw keuze in het Donorregister geeft en zekerheid voor iedereen die bij orgaan- en betrokken is, zoals potentiële donoren, uw naasten, maar ook artsen en verpleegkundigen. in het Donorregister is niet verplicht. uw keuze niet staat, betekent dit dat uw na uw overlijden moeten beslissen of u bent of niet.

Niet iedereen kan zich inschrijven in het Donorregister: u moet twaalf jaar zijn; u moet ingeschreven staan bij een Nederlandse gemeente. Op dit moment staan ruim vijf miljoen in het Donorregister vastgelegd. De meeste geregistreerden geven toestemming voor, al dan niet met uitsluitingen. Als u uw keuze heeft laten vastleggen, kunt u deze wijzigen. Daarvoor moet u een donorformulier invullen.

Minderjarigen kunnen vanaf twaalfde hun wens in het Donorregister laten Ouders of voogden hoeven hiervoor toestemming te verlenen. Als instemmen met donatie en voor hun zestiende overlijden, kunnen ouders of voogden weigeren. Ouders of kunnen géén toestemming verlenen voor donatie als de minderjarige heeft laten vastleggen juist geen donor te willen zijn. Vanaf zestien jaar heeft iemand volledige beslissingsbevoegdheid en de eigen wilsverklaring.

Bijlage G

Instructie voor proefleider:

- Vragen voorlezen (deelvragen apart), vraag mag herhaald worden
- Tijd meten totdat deelnemer het antwoord gevonden heeft
- Laat deelnemer aanwijzen in de tekst waar hij het antwoord gevonden heeft
- Aangeven in welke content unit de deelnemer het antwoord gevonden heeft
- Antwoorden niet tussendoor geven
- Na 2 minuten zoeken doorgaan naar volgende vraag

Vraag 1

Marije werkt bij Huisman & Van den Assem B.V. en gaat pensioen opbouwen bij ABC Pensioenen. Wie dragen bij aan haar premie?

Vraag 2

Stel, Marije krijgt een ongeluk en raakt voor 50% arbeidsongeschikt. Ze gaat halve dagen werken.

- a. Wordt er nog steeds premie afgedragen voor haar pensioen?
- b. Zo ja, door wie?

Vraag 3

Marije wil weten hoe ABC Pensioenen aan de hoogte van haar pensioenpremie komt.

- a. Hoe bepaalt ABC Pensioenen de hoogte van de pensioengrondslag?
- b. Welk bedrag van Marijes salaris houdt de werkgever aan pensioenpremie in?
- c. Is dat per jaar, per maand of iets anders?

Vraag 4

- a. Als de beleggingen van Marijes premies minder waard worden, wie draait daar dan voor op?
- b. Is het beleggingsresultaat voor Marije zekerder of minder zeker naarmate haar pensioen dichterbij komt?

Vraag 5

- a. Mag Marije zelf bepalen hoe haar premies belegd worden?
- b. Kan Marije van tevoren bepalen hoe hoog haar pensioen wordt?
- c. Gaat Marije belasting afdragen over haar pensioen?
- d. Moet Marije het bedrag van haar beleggingen over laten maken naar een nieuwe pensioenregeling als zij van baan verandert?

Vraag 6

Stel, Marije overlijdt als zij 61 is. Ze werkt dan nog steeds voor Huisman & Van den Assem B.V.. Haar partner Berend blijft achter met twee dochters, die 17 en 25 jaar oud zijn.

- a. Wie krijgen er na de dood van Marije een maandelijks bedrag?
- b. Hoeveel ontvangt Marijes dochter van 17 per jaar?
- c. Tot wanneer ontvangt zij dat?
- d. Hoeveel krijgt deze dochter als datzelfde jaar ook haar vader overlijdt?

Vraag 7

Stel, Marije overlijdt als zij 69 is. Hebben haar partner en kinderen na haar dood recht op geld?

Vraag 8

Huisman & van den Assem b.v. komt in grote financiële moeilijkheden. Marije vindt dat haar werkgever toch door moet gaan met het betalen van haar pensioenpremie.

- a. Heeft Marije gelijk?
- b. Waarom wel of niet?

Vraag 9

Marije twijfelt hoeveel inspraak ze wil hebben in de beleggingen die ABC Pensioenen doet. Leg uit welke opties ze heeft en wat het verschil daartussen is.

Vraag 10

Marije verwacht dat zij een lage uitkering zal krijgen als ze gepensioneerd is. Wat kan zij doen?

Vraag 11

Stel, Marije en haar partner Berend, die samen een geregistreerd partnerschap hebben, verbreken hun relatie.

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

Vraag 12

Marije gaat bijna met pensioen. Moet ze zelf bepalen welk deel daarvan voor haar partner is (als zij nog bij elkaar zijn)?

Bijlage H

Observatieformulier bij onderzoek naar online pensioeninformatie bij indiensttreding

Datum test: Nr. proefleider: Tijd gebruikt voor woordenschat: Tijd gebruikt voor clozeP:
 Nr. deelnemer: Versie: Tijd gebruikt voor fin. geletterdheid Tijd gebruikt voor clozeD:
 Tijd gebruikt voor pensioen kennis: **In minuten/seconden!**

Noteer bij kolom **Steekwoord juist?**:

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

Nr	Zoektijd (min/sec)	Waar ?	Steekwoorden in antwoord Steekwoord genoemd?	Steekwoord juist?	Bijzonderheden zoekproces of antwoord
1			• Marije/werknemer		
			• Huisman & Van den Assem B.V./werkgever		
2a			• Ja		
2b			• ABC Pensioenen		
			• Marije		
			• Huisman & Van den Assem B.V./werkgever		
3a			• Fulltime jaarloon		
			• Min/afrekken		
			• €13.062,- en/of AOW franchise 2014		
			• Parttimepercentage		
3b			• €526,51		
3c			• Per jaar		
4a			• Marije (loopt beleggingsrisico)		
4b			• Zekerder (want ABC neemt dan minder risico)		
5a			• Ja		

5b			• Nee			
5c			• Ja			
5d			• Nee			
6a			• Partner/Berend			
			• Dochter van 17			
			• Dochter van 25 als studeert /arbeidsongesch.			
6b			• € 2.352,48 (per jaar)			
6c			• Tot 21 jaar			
			• Tot 27 jaar bij studeren/ arbeidsongesch.			
6d			• Het dubbele van € 2.352,48			
7			• Alleen voor partner			
			• Als Marije pensioen voor hem heeft ingekocht			
8a			• Nee			
8b			• H&A mag beslissen om geen pensioenpremie meer te betalen			
			• Als de situatie van H&A heel erg verandert			
9			• Horizonbeleggen			
			• Profielbeleggen			
			• Vrijbeleggen			
			• Verschil: hoeveelheid inspraak in beleggingen			
10			• Situatie bespreken met pensioenadviseur			
11a			• Ja			
11b			• Marije krijgt mogelijk minder pensioen			
12			• Ja			

Bijlage I

Uw Pensioen bij ABC Pensioenen

- A. Wat biedt deze pensioenregeling u?
- B. Wat biedt deze pensioenregeling u niet?
- C. Hoe bouwt u pensioen op?
- D. Welke keuzes heeft u zelf?
- E. Wat zijn de risico's van uw pensioen?
- F. Welke kosten maakt ABC Pensioenen?
- G. Wanneer moet u zelf actie ondernemen?

A. Wat biedt deze pensioenregeling u?

1. Ouderdomspensioen

Gaat u met pensioen? Dan krijgt u ouderdomspensioen.

Ouderdomspensioen 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.

Zo krijgt u een pensioen via Huisman & Van der Assem B.V.:

1. **Huisman & Van der Assem B.V. betaalt ABC Pensioenen iedere maand pensioenpremie.** U betaalt mee aan uw pensioen. Huisman & Van der Assem B.V. haalt uw deel van de pensioenpremie af van uw bruto loon.
2. **ABC Pensioenen belegt de pensioenpremie.** Lees meer over hoe ABC Pensioenen belegt op pagina 7.
3. **U krijgt een bedrag.** Als u met pensioen gaat, verkopen we de beleggingen. Hoeveel uw beleggingen opleveren, weten we nu nog niet. Want beleggingen kunnen meer waard worden, maar ook minder. U loopt dus een risico.
4. **U koopt een pensioen met het bedrag dat de beleggingen hebben opgeleverd.** Dat doet u bij ABC Pensioenen of bij een andere verzekeraar.
5. **Nadat u uw pensioen heeft gekocht krijgt u iedere maand pensioen zo lang u leeft.**

Belasting betalen over uw pensioen

Over pensioenpremies hoeft u geen belasting te betalen. Maar zodra u met pensioen gaat, betaalt u wél belastingen over uw pensioen.

2. Partnerpensioen

Blijft u bij deze werkgever werken? Dan krijgt uw partner maandelijks partnerpensioen als u overlijdt.

Partnerpensioen is de levenslange uitkering aan uw partner als u overlijdt. Er zijn drie situaties:

1. U overlijdt voordat u met pensioen gaat. En u werkt op dat moment nog bij Huisman & Van der Assem B.V.
2. U overlijdt voordat u met pensioen gaat. En u werkt niet meer bij Huisman & Van der Assem B.V.
3. U overlijdt nadat u met pensioen bent gegaan.

Wie telt als partner?

- 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.

1. Als u vóór uw pensioen overlijdt en u werkt nog bij Huisman & Van der Assem B.V.

- Het partnerpensioen voor uw partner is bruto € 11.762,40 per jaar (bedrag 2014). Uw partner krijgt dit pensioen zolang hij of zij leeft. De verzekeringspremie voor deze uitkering wordt iedere maand uit de waarde van uw beleggingen betaald zolang u in dienst bent bij Huisman & Van der Assem B.V.

Berekening van het partnerpensioen

Zolang u werkt bij Huisman & Van der Assem B.V., berekenen wij elk jaar het partnerpensioen. Van uw jaarloon dat meetelt voor uw pensioen, trekken we voor 2014 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 Huisman & Van der Assem B.V. werkt vanaf 01-02-2014 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.

- 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 2014). Nadat uw partner 65 is stopt deze extra uitkering, maar krijgt uw partner een AOW-uitkering. De verzekeringspremie voor deze uitkering wordt iedere maand uit de waarde van uw beleggingen betaald zolang u in dienst bent bij Huisman & Van der Assem B.V.
- Als u overlijdt ontvangen uw eventuele kinderen wezenpensioen. Lees meer over wezenpensioen op pagina 4.

Deze uitkeringen worden automatisch voor u meeverzekerd als u een partner en/of kinderen heeft. U kunt deze uitkeringen wijzigen. Lees daarover mee bij Welke keuzes heeft u zelf? op pagina 7.

Zolang u werkt voor Huisman & Van der Assem B.V. zal ABC Pensioenen de bedragen van het partnerpensioen 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.

Meer of minder werken

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.

2. Als u vóór uw pensioen overlijdt en u werkt niet meer bij Huisman & Van der Assem B.V.

Als u stopt met werken bij Huisman & Van der Assem B.V. 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 Huisman & Van der Assem B.V., 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.

Soms ontvangt uw partner of kind geen uitkering, omdat er niet aan andere voorwaarden is voldaan. In uw pensioenreglement u hier meer over. Dat kunt u vinden op onze website.

3. Wezenpensioen

Blijft u bij deze werkgever werken? Dan krijgen uw kinderen maandelijks wezenpensioen als u overlijdt.

Overlijdt u voordat u met pensioen bent? Dan ontvangen uw kinderen een maandelijks uitkering van ABC Pensioenen. De uitkering voor uw kinderen noemen we wezenpensioen. Het wezenpensioen voor uw kinderen is bruto € 2.352,48 per jaar (bedrag 2014). Uw kinderen krijgen dit pensioen zolang ze jonger zijn dan 21 jaar. Zolang zij studeren of arbeidsongeschikt zijn, is 27 jaar de eindleeftijd.

Berekening van 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.

Zolang u werkt voor Huisman & Van der Assem B.V. zal ABC Pensioenen de bedragen van het 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.

Meer of minder werken

Gaat u meer of minder werken? Dan berekenen wij opnieuw hoe hoog het bedrag voor het 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.

4. Arbeidsongeschiktheid

Wordt u gedeeltelijk arbeidsongeschikt? Dan blijft uw pensioenopbouw toch doorgaan. U betaalt dan zelf geen premie meer over het deel dat u arbeidsongeschikt bent.

Premie

ABC Pensioenen betaalt de pensioenpremie en verzekeringspremies bij arbeidsongeschiktheid

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

Uitkering

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

5. Beleggingen

U kunt zelf beslissingen nemen over uw beleggingen, maar dat hoeft niet. Lees meer over de verschillende beleggingsprofielen van ABC Pensioenen op pagina 7.

In het pensioenreglement leest u wat onze pensioenregeling u nog meer biedt. Dat kunt u vinden op onze website.

De duur van uw pensioenregeling

Wanneer begint uw pensioenregeling?

Uw deelname aan de pensioenregeling begint op 1 februari 2014.

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 pensioenregeling laat overmaken. Dat mag u doen als u bij een andere werkgever gaat werken. Dit heet waardeoverdracht. Lees meer over waardeoverdracht op pagina 9.

B. Wat biedt deze pensioenregeling u niet?

1. U weet van tevoren niet hoe hoog uw pensioenuitkering wordt. Dat hangt van een aantal dingen af. Lees meer over uw pensioenuitkering op pagina 7 en meer over de risico's van uw pensioen op pagina 9.
2. Werkt u niet meer bij deze werkgever en overlijdt u? Dan krijgt uw partner niet automatisch partnerpensioen van ons. Als u stopt met werken voor deze werkgever kunt u er wel voor kiezen om het partnerpensioen te verzekeren. Lees meer over het verzekeren van partnerpensioen als u stopt bij deze werkgever op pagina 2 en 3.
3. Als u gedeeltelijk of volledig arbeidsongeschikt wordt, dan krijgt u geen arbeidsongeschiktheidspensioen van ons. Daarnaast stopt uw werkgever bij volledige arbeidsongeschiktheid met pensioenpremie betalen. Lees meer over arbeidsongeschiktheid op pagina 4.

C. Hoe bouwt u pensioen op?

U bouwt op drie manieren pensioen op:

1. **AOW**: dit pensioen krijgt u van de overheid. Op www.svb.nl/aow leest u meer over de AOW.
2. **Pensioen bij pensioenverzekeraar ABC Pensioenen**. U bouwt dit pensioen op via uw werk. Heeft u eerder bij een andere werkgever gewerkt? Dan heeft u via die werkgever misschien ook voor pensioen gespaard of belegd.
3. **Pensioen dat u zelf regelt**. Bijvoorbeeld als u meer inkomen wilt dan het pensioen van de overheid of het pensioen bij ABC Pensioenen, zoals met een lijfrente of banksparen.

U betaalt elke maand premie voor uw pensioen. De hoogte van die premie is gebaseerd op uw bruto loon. 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**. Hoeveel er in uw pensioenpot zit hangt dus af van het resultaat van de beleggingen. Op uw pensioendatum koopt u van het geld uit uw pensioenpot een pensioenuitkering. Dit type overeenkomst heet een premieovereenkomst.

Uw werkgever betaalt mee aan de pensioenpremie. Bij ABC Pensioenen betaalt uw werkgever 85% van de premie en u 15%.

Uw pensioenpremie

Huisman & Van der Assem B.V. betaalt uw pensioenpremie aan ABC Pensioenen. Hieronder staat hoeveel pensioenpremie Huisman & Van der Assem B.V. per jaar betaalt en hoeveel u daarvan zelf betaalt. Uw werkgever heeft de hoogte van de pensioenpremie en uw eigen bijdrage vast gesteld.

Deze premies zijn voor:

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

Van uw fulltime jaarloon dat meetelt voor uw pensioen trekken we eerst €13.062,-(AOW franchise 2014) 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 Huisman & Van der Assem B.V. een percentage aan pensioenpremie. In de tabel hieronder staat welk percentage van de pensioengrondslag Huisman & Van der Assem B.V. in totaal per jaar betaalt.

U betaalt zelf ook een deel van de pensioenpremie. In de tabel hieronder staat ook hoeveel u zelf betaalt. Huisman & Van der Assem B.V. 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

Als u meer of minder gaat werken

Gaat u meer of minder werken? Dan berekenen wij opnieuw hoeveel pensioenpremie Huisman & Van der Assem B.V. ons moet betalen. Hoe meer u werkt, hoe meer premie Huisman & Van der Assem B.V. 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.

Als Huisman & Van der Assem B.V. niet meer kan betalen

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

Hoe ABC Pensioenen belegt

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.***

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. Lees verderop op deze pagina meer over de verschillende beleggingsprofielen.

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.

Uw pensioenuitkering

We weten nog niet hoeveel pensioen u straks krijgt. Dat 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. Uw beleggingen kunnen meer of minder waard worden.
- Hoeveel pensioen kunt u voor dit geld kopen? Dit hangt 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.
 - De aanbieder van het pensioen. Voordat u 65 wordt, ontvangt u van ons een voorstel. U kunt dan ook een voorstel vragen aan een andere aanbieder.

D. Welke keuzes heeft u zelf?

1. Als u de beleggingen wilt wijzigen

U kunt kiezen voor een ander beleggingsprofiel dan het standaard beleggingsprofiel.

Beleggingsprofielen

ABC Pensioenen heeft drie beleggingsprofielen. U belegt standaard volgens HorizonBeleggen. U kunt ook kiezen voor ProfielBeleggen of VrijBeleggen.

1. Horizonbeleggen

Dit is de standaardoptie. In dit profiel beleggen wij de pensioenpremie voor u. Daarbij nemen we een gemiddeld risico. Daarvoor hoeft u zelf niets van beleggen te weten. Lees meer over hoe ABC Pensioenen in dit profiel belegt op pagina 7.

2. ProfielBeleggen

Bij ProfielBeleggen kunt u bepalen hoeveel risico u wilt nemen. Het risico wordt ook afgebouwd als u dichter bij uw pensioen komt. Het fonds aanbod en de fondskosten zijn gelijk aan HorizonBeleggen. 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 pensioenpremie?

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.

3. VrijBeleggen

Bij VrijBeleggen kiest u zelf fondsen uit het fonds aanbod. 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.

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.

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. Uw werkgever, uw adviseur of onze werknemersdesk helpen u natuurlijk graag.

Uw beleggingskeuzes kunt u doorgeven op uw persoonlijke pagina.

2. Als u geen nabestaandenpensioen wilt voor uw partner en/of kinderen

U kunt ervoor kiezen om van het nabestaandenpensioen voor uw partner en kinderen af te zien. U belegt dan meer pensioenpremie. Maar uw partner en kinderen krijgen dan niets als u overlijdt. U kunt uw keuze doorgeven op uw persoonlijke pagina.

3. Als u stopt met werken voor Huisman & Van der Assem

- U kunt uw eerder opgebouwde pensioen meenemen naar uw nieuwe pensioenfonds of -verzekeraar als u van baan verandert. Dit heet waardeoverdracht.

Waardeoverdracht

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.

- U kunt ervoor kiezen om partnerpensioen te blijven verzekeren. Lees op pagina 2 meer over het verzekeren van partnerpensioen.

Stopt u met werken voor Huisman & Van der Assem B.V. voordat u met pensioen gaat? Dan gebeurt het volgende.

- Huisman & Van der Assem B.V. 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;
Lees op pagina 2 meer over het partnerpensioen.
 - stopt de extra verzekering van nabestaandenoverbruggingspensioen;
 - stopt de verzekering van wezenpensioen;
Lees op pagina 3 meer over het wezenpensioen.
 - stopt de verzekering van vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid.
Lees op pagina 3 meer over arbeidsongeschiktheidspensioen.
- Ook uw eigen bijdrage stopt.
- Uw beleggingen blijven bestaan. De waarde van deze beleggingen kan hoger of lager worden.

4. Als u met pensioen gaat

- 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 kunt kiezen voor eerst een lager pensioen, daarna een hoger pensioen of andersom.
- U kiest of u eerder of later met pensioen wilt dan uw officiële pensioenleeftijd. Als u dat wilt, overleg dan met uw werkgever.
- U kiest of u alvast minder wilt gaan werken. Dan kunt u voor een deel met pensioen gaan. Als u dat wilt, overleg dan met uw werkgever.
- U kiest hoeveel pensioen u voor uzelf wilt en hoeveel pensioen u voor uw partner wilt als u overlijdt.

Neem contact met ons op als u vragen heeft of als u een van bovenstaande keuzes wil maken. U vindt onze contactgegevens op pagina 11.

E. Wat zijn de risico's van uw pensioen?

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

- Hoeveel pensioenpremie er voor u is betaald. Dat heeft te maken met uw salaris, uw leeftijd en het aantal jaren dat u heeft meegedaan aan de pensioenregeling.
- De resultaten van onze beleggingen kunnen tegenvallen, zodat u minder pensioen kunt inkopen dan gehoopt. ABC Pensioenen weegt de beleggingsrisico's zeer zorgvuldig af. Zo hebben we regels en afspraken waaraan we ons houden. Lees meer over hoe ABC Pensioenen belegt op pagina 7.
- Mensen worden gemiddeld steeds ouder. Dat is goed nieuws. Maar het maakt de kosten van het pensioen wel hoger. We moeten het pensioen daardoor namelijk langer uitbetalen.
- Een lage rentestand maakt pensioen duurder. ABC Pensioenen heeft daardoor meer geld nodig om hetzelfde pensioen te kunnen uitbetalen.

F. Welke kosten maakt ABC Pensioenen?

We maken de volgende kosten om de pensioenregeling uit te voeren:

- Kosten voor de administratie.
- Kosten om de premies te beleggen.

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	0,54%
Aandelenfonds	
ABC Creditsfonds	0,54%
ABC Obligatiefonds	0,54%

G. Wanneer moet u zelf actie ondernemen?

1. Als u van baan verandert.

U kunt uw eerder opgebouwde pensioen meenemen naar uw nieuwe pensioenfonds of -verzekeraar. Dat heet waardeoverdracht. Lees meer over waardeoverdracht op pagina 9.

2. Als u gaat trouwen, samenwonen of een geregistreerd partnerschap aangaat

Dan moet u via uw werkgever de naam van uw partner melden.

3. Als u gaat scheiden of het samenwonen of geregistreerd partnerschap beëindigt.

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 Huisman & Van der Assem B.V. 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.

4. Als u gaat zorgen voor een stief- of pleegkind, kunt u dit via uw werkgever melden.

5. Als u verhuist naar het buitenland.

6. Als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is.

Op uw persoonlijke pagina 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 Huisman & Van der Assem B.V. blijft werken. Bedenk dat u naast het pensioen van Huisman & Van der Assem B.V. 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.

7. Als u gebruik wilt maken van een keuzemogelijkheid. Lees daarover mee bij Welke keuzes heeft u zelf? op pagina 7.

Neem contact met ons op als u vragen heeft of bij een van bovenstaande gebeurtenissen.

Contact

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.

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.

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.

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