
Klaar voor de start(brief)?!

**Onderzoek naar de invloed van financiële
geletterdheid op pensioenkennis en de
vind- en begripsprestaties van de
startbrief**

Juliën Schoonbrood – 3658600

Onder begeleiding van Mevr. L. Nell

Eindwerkstuk Communicatiestudies

Communicatie- en informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

8 november 2013

Zwitserleven



Universiteit Utrecht

Voorwoord

Kort wil ik stilstaan bij de mensen die mijn bachelor eindwerkstuk mede mogelijk hebben gemaakt. Allereerst natuurlijk mijn ouders omdat ze mij de mogelijkheid hebben gegeven om überhaupt te kunnen studeren. Verder mijn zus en de rest van mijn familie, voor het meedenken over en het lezen en verbeteren van mijn eindwerkstuk. Een onmisbare rol speelden ook alle deelnemers aan het onderzoek; ook hen wil ik nogmaals bedanken. Uiteraard wil ik tot slot Louise Nell bedanken voor alle goede begeleiding en antwoorden op mijn vragen, en Henk Pander Maat voor de hulp bij statistiek.

Samenvatting

In dit eindwerkstuk wordt het begrip van de startbrief van pensioenverzekeraar Zwitserleven getest. Er wordt onderzocht in hoeverre financiële geletterdheid invloed heeft op pensioenkennis en het vinden en begrijpen van de benodigde pensioeninformatie in de startbrief. Financiële geletterdheid wordt gemeten door kennisvragen en stellingen die de attitude van respondenten over diverse financiële onderwerpen bevragen. Begrip wordt gemeten met een begripstest waarin gekeken wordt naar de vindprestaties en begripsprestaties van respondenten op de startbrief-taak.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat financiële geletterdheid inderdaad een voorspeller is van pensioenkennis. Respondenten die hoog financieel geletterd zijn scoren ook hoog op de pensioenkenntest. Door financiële geletterdheid te verbeteren kan pensioenkennis ook verbeterd worden. Financiële kennis heeft daarnaast een kleine invloed op het vinden van de benodigde informatie in de startbrief. Financiële attitude speelt hierbij geen rol. Geconcludeerd kan worden dat financiële geletterdheid de vindprestaties nauwelijks beïnvloedt. Wat betreft het begrip van de startbrief speelt financiële geletterdheid geen enkele rol. Alleen de vindscore en het opleidingsniveau van respondenten zijn hierbij van belang. Over het algemeen speelt financiële geletterdheid dan ook nauwelijks een rol in de vind- en begripsprestaties van de startbrief. Verder blijkt dat de zelf gerapporteerde kennis en de echte kennis van respondenten niet overeenkomt. Respondenten denken voldoende financiële kennis te hebben, maar scoren laag op de financiëlekennisvragen. Hoewel respondenten minder kennis hebben dan ze denken, is er wel de intentie om deze kennis te verbeteren.

Over het algemeen is de informatie in de startbrief van Zwitserleven dus voor iedereen vindbaar en begrijpelijk, ongeacht het niveau van financiële geletterdheid. Wel blijft het verbeteren van pensioenkennis en –inzicht voor pensioenuitvoerders van belang.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	1
Inleiding.....	4
1. Theoretisch kader	6
1.1 Het Nederlandse pensioenstelsel	6
1.2 Pensioeninformatie.....	7
1.3 Pensioeninzicht	8
1.4 Pensioenkennis	9
1.5 Financiële geletterdheid	10
1.6 Het meten van financiële geletterdheid.....	11
1.6.1 Financiële kennis.....	12
1.6.2 Financiële attitude	13
1.7 Zwitserleven.....	15
2. Onderzoeksvraag en hypothesen	17
3. Methode	18
3.1 Procedure.....	18
3.2 Respondenten.....	18
3.3 Materiaal.....	19
3.3.1 Mening vooraf.....	19
3.3.2 Persoonlijke gegevens.....	19
3.3.3 Financiële geletterdheid	20
3.3.4 Pensioenkennistest	20
3.3.5 Cloze.....	21
3.3.6 Woordenschat.....	21
3.3.7 Volgorde pensioenkennistest / cloze / woordenschat	Error! Bookmark not defined.
3.3.8 Mondelinge begripstest startbrief	21
3.3.9 Mening achteraf.....	23
4. Resultaten	24
4.1 Respondentkenmerken.....	24
4.2 Betrouwbaarheid vragenlijsten	24
4.3 Correlaties.....	25
4.3.1 Correlaties met respondentkenmerken.....	25

4.3.2	Correlaties met financiële geletterdheid	26
4.3.2.1	Financiële attitude	26
4.3.2.2	Financiële kennis.....	26
4.3.3	Correlaties met pensioen kennis	26
4.3.4	Correlaties met vindcores	27
4.4	Financiële geletterdheid	27
4.5	Regressieanalyses	28
4.5.1	Pensioen kennis	28
4.5.2	Vindcores.....	29
4.5.3	Begripsscores strikt en ruim.....	30
5.	Conclusie en discussie.....	32
6.	Aanbevelingen Zwitserleven.....	34
7.	Literatuur	35
8.	Bijlagen.....	37
A.	Mening vooraf.....	38
B.	Persoonlijke gegevens.....	41
C.	Financiëlegeletterdheidstest	43
D.	Pensioenkennistest	46
E.	Cloze-test	51
F.	Woordenschatstest	53
G.	Onderzochte startbrief	59
H.	Vragen begripstest startbrief	74
I.	Observatieformulier begripstest startbrief.....	76
J.	Antwoorden begripstest startbrief	78
K.	Mening achteraf.....	80

Inleiding

Voor veel werknemers is pensioen een ver-van-hun-bed-show. Slechts 29% staat open voor informatie over pensioenen (Kloosterboer, Oosterveld & Visser, 2012). Toch is het erg belangrijk dat men zich bezighoudt met de pensioenregeling en zich daarnaast bewust is van het te bereiken pensioen. Indien blijkt dat het verwachte pensioen lager uitvalt dan gepland, moet er op tijd ingegrepen kunnen worden. 43% van de mensen geeft aan moeite te hebben met het begrijpen van pensioeninformatie (Kloosterboer et al., 2012). Het verbeteren van de aantrekkelijkheid, overzichtelijkheid en duidelijkheid van pensioeninformatie kan zorgen voor een betere begrijpelijkheid, het verbeteren van de eigen vaardigheden van pensioendeelnemers en het meer openstaan voor pensioeninformatie. Als pensioeninformatie begrijpelijker wordt, krijgen deelnemers het gevoel invloed te kunnen uitoefenen op hun eigen pensioensituatie, en dit kan mensen helpen met hun pensioenvoorbereiding (Kloosterboer et al., 2012).

Om pensioeninformatie begrijpelijker te maken moet de pensioensector aansluiten bij de informatiebehoeften en kenmerken van pensioendeelnemers. Het is van belang dat de informatie op de persoon is afgestemd en een concreet inzicht geeft in de persoonlijke situatie van de deelnemer, en het verwachte pensioeninkomen. Iedereen die pensioen opbouwt ontvangt jaarlijks het Uniform Pensioen Overzicht (UPO). Het UPO biedt een persoonlijk overzicht van het opgebouwde pensioen. Ook ontvangt iedere pensioendeelnemer een startbrief van zijn of haar pensioenuitvoerder waarin de pensioenregeling wordt uitgelegd.

De pensioeninformatie die deelnemers ontvangen zou voldoende moeten zijn om mensen bewust te maken van hun pensioensituatie. Veel mensen geven daarentegen aan moeite te hebben met het begrijpen van deze pensioeninformatie (Kloosterboer et al., 2012). Dit gegeven is de aanleiding voor dit onderzoek. In dit onderzoek wordt de begrijpelijkheid van één onderdeel van pensioencommunicatie onderzocht: de startbrief. Het gaat specifiek om de startbrief van pensioenverzekeraar Zwitserleven. Naast de begrijpelijkheid van de startbrief ligt de focus ook op de rol van financiële geletterdheid. Er wordt onderzocht wat de eventuele invloed hiervan is op pensioenkennis, en het vinden en begrijpen van pensioeninformatie. Het is belangrijk om kenmerken van pensioendeelnemers, zoals financiële geletterdheid, te betrekken bij onderzoek naar de begrijpelijkheid van de startbrief. Hierdoor kan gekeken worden welke kenmerken voorspellers zijn van pensioenkennis en de begrijpelijkheid van de startbrief. Met deze kenmerken moeten

pensioenuitvoerders rekening houden bij het begrijpelijker maken van pensioencommunicatie.

In hoofdstuk 1 wordt het theoretisch kader besproken en komen het Nederlandse pensioenstelsel, pensioeninformatie, pensioeninzicht en pensioenkennis aan bod. Ook komen financiële geletterdheid, het meten van financiële geletterdheid en de startbrief van Zwitserleven aan bod. Hoofdstuk 2 werpt een blik op de onderzoeksvraag en de bijbehorende hypothesen. Hoofdstuk 3 gaat in op de toegepaste onderzoeksmethode met de bijbehorende respondenten, procedure en het gebruikte materiaal. In hoofdstuk 4 komen de resultaten aan bod waar tot slot in hoofdstuk 5, bij de conclusie en discussie, verder op wordt ingegaan. Hoofdstuk 6 geeft enkele concrete aanbevelingen voor de startbrief van Zwitserleven en hoofdstuk 7 biedt een overzicht van de geraadpleegde literatuur. Als laatste komen de bijlagen aan bod.

1. Theoretisch kader

1.1 Het Nederlandse pensioenstelsel

Het Nederlandse pensioenstelsel bestaat uit drie pijlers (Autoriteit Financiële Markten [AFM], "Informatie over pensioenen," z.j.), namelijk:

1. Overheidspensioen (AOW)

Het Nederlandse overheidspensioen, geregeld in de Algemene Ouderdomswet (AOW), voorziet deelnemers van een basisinkomen, dit met als doel om armoede onder ouderen te voorkomen. Iedereen die in Nederland woont bouwt elk jaar, voorafgaand aan de vijftig jaar waarop de geldende AOW-leeftijd ingaat, AOW op. Men hoeft hiervoor dus niet werkzaam te zijn.

2. Werkgeverspensioen

Het werkgeverspensioen bouwen werknemers op tijdens hun werkzame leven. Zowel de werkgever als de werknemer betalen hierbij pensioenpremie aan de pensioenuitvoerder bij wie de werkgever een pensioenregeling heeft afgesloten. Er zijn drie soorten pensioenuitvoerders: pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen. Pensioenfondsen zijn onder te verdelen in bedrijfstakpensioenfondsen (zoals ABP & Pensioenfonds Zorg en Welzijn), beroepspensioenfondsen (zoals Pensioenfonds voor Medisch Specialisten & Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten) en ondernemingspensioenfondsen (zoals Heineken pensioenfonds & ING pensioenfonds). Ook zijn er pensioenverzekeraars (zoals Zwitserleven & Nationale Nederlanden) en premiepensioeninstellingen (PPI) (zoals die van BeFrank, Rabobank en PGGM). De betaalde premie wordt vervolgens door de pensioenuitvoerder belegd. Dit betekent dat er sprake is van beleggingsrisico. Doordat de waarde van de beleggingen kan stijgen of dalen, is de opbrengst van de beleggingen niet zeker. Hierdoor kan het uiteindelijke pensioen lager uitvallen dan verwacht. Rond de pensioendatum moet van de opbrengst van de beleggingen pensioen worden aangekocht, en hoewel het werkgeverspensioen een aanvulling is op de AOW-uitkering hoeven deze niet op hetzelfde moment in te gaan. Het doel van werkgeverspensioen is ouderen een inkomen te geven dat gerelateerd is aan hun salaris gedurende hun werkende leven.

3. Privé-aanvulling

De derde pijler is een privé-aanvulling uit eigen vermogen. Men kan zelf geld opzij zetten door te sparen, beleggen of een lijfrenteverzekering af te sluiten. Dit is met name van belang wanneer mensen verwachten later niet genoeg pensioen te ontvangen.

1.2 Pensioeninformatie

Door de nieuwe Pensioenwet uit 2007 en de Wet verplichte beroepspensioenregeling zijn de voorschriften over pensioencommunicatie aangescherpt. Pensioenuitvoerders zijn verplicht nieuwe pensioendeelnemers tijdig te informeren over hun pensioenregeling, met juiste en begrijpelijke informatie. Alle pensioenuitvoerders moeten een nieuwe deelnemer de zogenaamde startbrief doen toekomen, binnen drie maanden na toetreding tot de pensioenregeling. Deze startbrief dient aan een aantal eisen te voldoen welke wettelijk bepaald zijn: allereerst moet de informatie volledig, begrijpelijk, duidelijk en juist zijn. Daarnaast moet de brief tijdig verstrekt worden. Tot slot moeten deelnemers jaarlijks een UPO ontvangen.

De instantie die toezicht houdt op de naleving van de voornoemde bepalingen is de AFM. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is een onafhankelijke gedragstoezichthouder op de financiële markten en ziet toe op zorgvuldige financiële dienstverlening en de wettelijk verplichte communicatie aan consumenten. De startbrief is “het enige wettelijk verplichte document dat in begrijpelijke bewoordingen weergeeft hoe de nieuwe pensioenregeling er op hoofdlijnen uit ziet” (AFM, 2010b, p. 5), en is daarmee een belangrijk document voor (nieuwe) pensioendeelnemers. Naast de wettelijk verplichte inhoudseisen zijn er geen vormeisen aan de startbrief gesteld. Om deze reden worden er vele soorten brieven vanuit de verschillende pensioenuitvoerders gestuurd.

In 2009 onderzocht de AFM de verschillende startbrieven op volledigheid en begrijpelijkheid (AFM, 2010b). Het onderzoek omvatte een steekproef van vier startbrieven uit een totaal van 55 startbrieven van 47 pensioenuitvoerders die volgens de Pensioenwet verplicht zijn een startbrief te sturen. De startbrieven werden eerst door de pensioenuitvoerders zelf beoordeeld met behulp van een checklist die de wettelijk verplichte onderdelen controleerde en vragen over de begrijpelijkheid stelde. De AFM heeft alle startbrieven en checklists gecontroleerd en beoordeeld. Later werden 25 respondenten in individuele gesprekken ondervraagd over de begrijpelijkheid van één van de vier startbrieven. Uit het onderzoek bleek dat geen enkele startbrief alle wettelijk verplichte onderdelen bevatte en dus volledig was. Op het gebied van begrijpelijkheid viel er een aantal zaken op:

- Respondenten begrepen de startbrief niet na één keer lezen, omdat de brieven ongestructureerd en erg lang waren.
- Respondenten begrepen het taalgebruik niet, omdat er regelmatig sprake was van jargon en dubbelzinnig en onduidelijk taalgebruik.
- Informatie over één onderwerp was versnipperd en verspreid over de brief.

- Rekenvoorbeelden werkten averechts en de vele verwijzingen naar het pensioenreglement maakten dat respondenten onzeker werden omdat ze belangrijke informatie dachten te missen.

De resultaten van het onderzoek van de AFM (2010b) tonen dan ook aan dat pensioendeelnemers nog te vaak een onvolledige of onduidelijke startbrief krijgen.

Omdat begrip van de startbrief voor deelnemers aan de pensioenregeling van belang is, zal ook dit onderzoek zich voornamelijk richten op de begrijpelijkheid van de startbrief en het begrijpen van de relevante informatie. De startbrieven in het onderzoek van de AFM (2010b) zijn door maar 25 respondenten onderzocht. Om deze reden is in dit onderzoek gekozen voor een grotere groep respondenten.

1.3 Pensioeninzicht

Het (gebrek aan) pensioeninzicht van consumenten is problematisch. Om het inzicht van consumenten in hun pensioensituatie te bepalen, heeft de AFM pensioenverwachtingen van deelnemers onderzocht (AFM, 2010a). De vraag was daarbij of het verbeteren van de verplichte informatieverstrekking ook leidde tot meer inzicht in pensioen en betere financiële beslissingen. De AFM heeft op basis van consumentenonderzoek uit 2009 de verwachtingen van consumenten vergeleken met pensioenprognoses. De uitkomst was onder andere dat er sprake is van een pensioenverwachtingskloof en een gebrek aan pensioeninzicht. De pensioenverwachtingskloof houdt in dat consumenten te hoge verwachtingen hebben van hun pensioen. Consumenten hebben geen goed beeld van de effecten van sommige levensgebeurtenissen op hun pensioen en hierdoor kan het daadwerkelijke pensioen tegenvallen. Het is moeilijk om het probleem van de pensioenverwachtingskloof op te lossen. Het gebrek aan pensioeninzicht houdt in dat consumenten geen compleet beeld hebben van het totale pensioen dat ze bij verschillende pensioenuitvoerders hebben opgebouwd. De verplichte pensioeninformatie wordt per pensioenuitvoerder aan deelnemers verstrekt. Als een consument bij verschillende pensioenuitvoerders pensioen opbouwt, ontvangt deze dus ook van verschillende pensioenuitvoerders informatie. Ondanks dat deelnemers bijna alle benodigde gegevens over hun pensioen ontvingen (bij indiensttreding de startbrief en jaarlijks het UPO), werd de pensioeninformatie per regeling verstrekt en was er nergens een totaaloverzicht beschikbaar.

Om consumenten te helpen met het verkrijgen van overzicht in alle pensioeninformatie, is in 2011 het Pensioenregister geïntroduceerd. Dit is een website waar men door middel van DigiD kan

inloggen en de site geeft een persoonlijk totaalbeeld van al het pensioen: zowel de opgebouwde AOW als alle opgebouwde pensioenrechten bij de verschillende pensioenuitvoerders. Hoewel de consument tegenwoordig toegang heeft tot alle benodigde gegevens, blijkt het nog steeds moeilijk deze te interpreteren en actie te ondernemen indien nodig. Van belang is dan ook nog steeds dat pensioeninformatie duidelijk en begrijpelijk wordt gepresenteerd zodat men weet hoe en wanneer er actie ondernomen moet worden. Hoewel het verkrijgen van inzicht in de eigen financiële toekomst de verantwoordelijkheid van de consument zelf is, moet men hier bij geholpen worden. Zo moet er bijvoorbeeld meer gedacht worden in 'brengeoplossingen' in plaats van 'haaloplossingen'. Consumenten moeten individueel benaderd en bereikt worden met belangrijke informatie in plaats van dat consumenten zelf initiatief moeten nemen om naar hun pensioen te kijken. Het verbeteren van pensioeninzicht en -kennis blijft de kern van de zaak. Dat is één van de belangrijkste opdrachten voor de pensioenuitvoerders. De hoofdvraag in het onderzoek van de AFM (2010a) was of het verbeteren van de verplichte informatieverstrekking ook leidde tot meer inzicht in pensioen en betere financiële beslissingen. Er is echter niet gekeken of financiële geletterdheid ook invloed heeft op meer pensioeninzicht en beter begrip van pensioeninformatie. Dat zal in dit onderzoek aan de orde komen.

1.4 Pensioenkennis

Er is geen algemene definitie bekend van pensioenkennis of pensioenbewustzijn. Pensioenkennis is een breed begrip dat de kennis van verschillende belangrijke onderwerpen rondom pensioen beschrijft. Iemand met veel pensioenkennis is dan ook op de hoogte van deze onderwerpen. Omdat er veel pensioeninformatie beschikbaar is zullen enkele belangrijke onderwerpen genoemd worden. Ten eerste is kennis van het Nederlandse pensioenstelsel en haar drie pijlers van belang. Ten tweede moeten mensen weten volgens welke regeling zij pensioen opbouwen, en hoe deze regeling in elkaar zit. Ook is het belangrijk om te weten wat het verwachte pensioeninkomen later zal zijn, welke factoren dit beïnvloeden en wat er gedaan kan worden als het niet genoeg lijkt. Verder moeten mensen op de hoogte zijn van hun verwachte pensioenleeftijd. Ten derde moet men zich bewust zijn van de risico's die verschillende manieren van pensioenopbouw met zich meebrengen (AFM, "Informatie over pensioenen," z.j.). Zoals gezegd is er naast deze onderwerpen nog veel meer pensioeninformatie beschikbaar. Dat de pensioenkennis van Nederlanders laag is blijkt uit een onderzoek in opdracht van Wijzer in geldzaken (CentiQ, 2012). 69% van Nederlandse werknemers blijkt volledig pensioenonbewust. Dit houdt in dat zij niet op de hoogte zijn van hun pensioeninkomen, de (on)toereikendheid hiervan en de mogelijkheden om eventueel meer op te bouwen. Slechts 10% is volledig pensioenbewust. Ook uit een wereldwijd werknemersonderzoek

blijkt dat de Nederlandse pensioen kennis laag is (Towers Watson, 2012). 22% van de Nederlandse werknemers weet niet of hij of zij bij de huidige werkgever pensioen opbouwt, dit in vergelijking met een Europees gemiddelde van 14% en een wereldwijd gemiddelde van 8%. Nederlanders zijn wel realistischer over hun pensioenleeftijd dan gemiddeld gemeten in Europa. Kennis van pensioen is essentieel voor werknemers omdat het zorgt voor realistische pensioenverwachtingen.

1.5 Financiële geletterdheid

Zoals eerder beschreven, blijken pensioen kennis en financiële geletterdheid van belang te zijn voor het adequaat verzamelen en begrijpen van relevante pensioen informatie, en daarmee het vormen van realistische verwachtingen en het effectief plannen van pensioen. Om deze reden zouden veranderingen in pensioenstelsels gepaard moeten gaan met programma's die gericht zijn op het verbeteren van pensioen kennis en financiële geletterdheid. Financiële geletterdheid wordt ook wel financieel inzicht genoemd. Het Ministerie van Financiën heeft voor het verbeteren hiervan 'CentiQ' ontwikkeld. CentiQ is een samenwerkingsverband van ruim 40 partijen uit de financiële sector, de overheid, consumentenorganisaties en de wetenschap. Het biedt een platform dat vele verschillende mensen in staat stelt samen het financiële bewustzijn van Nederlandse consumenten te verbeteren (CentiQ, "Platform Wijzer in geldzaken," z.j.).

CentiQ definieert financieel inzicht als volgt:

Mensen met financieel inzicht zijn in staat om hun financiële zaken te regelen. Zij hebben kennis op het gebied van lenen, sparen en plannen, weten hoe ze in het dagelijkse leven met geld om moeten gaan en kunnen hun zaken op een verantwoorde manier beheren. Een persoon met financieel inzicht zal een gedrag vertonen dat overeenkomt met het handelen op basis van kennis en ervaring. Verder weet een persoon met financieel inzicht welk risico hij neemt bij bepaalde financiële beslissingen. Dit komt overeen met het objectief meetbaar risico. (Antonides, De Groot, & Van Raaij, 2008, p.11)

Ook Alessie, Van Rooij en Lusardi (2011) benadrukken het belang van financiële geletterdheid in hun artikel over hun onderzoek naar de niveaus van financiële geletterdheid en pensioenvoorbereiding, en of deze zijn veranderd tussen 2005 en 2010. Omdat het onderzoek van 2010 sterk leek op het onderzoek van 2005 konden de resultaten met elkaar vergeleken worden. Geconcludeerd kon worden dat er grote verschillen waren in financiële geletterdheid, en dat met name vrouwen en laagopgeleiden vaak laag financieel geletterd waren. Er werden diverse relaties gevonden tussen financiële geletterdheid en pensioenvoorbereiding. Zo blijkt dat mensen met een lage financiële

geletterdheid moeilijkheden ondervinden met het vormen van juiste verwachtingen over de hoogte van hun pensioen en hun pensioenleeftijd. Daarnaast plant deze groep minder snel zijn of haar pensioen. Mensen met een lage financiële geletterdheid hebben ook een slechter beeld van de risico's en onzekerheden betreffende hun pensioen. Mensen met een hoge financiële geletterdheid zijn daarentegen beter voorbereid op hun pensioen en hebben lagere verwachtingen van hun uiteindelijke pensioenhoogte. Tot slot weten ze dat er met hun pensioen een bepaalde onzekerheid gepaard gaat.

1.6 Het meten van financiële geletterdheid

Omdat financiële geletterdheid van belang blijkt voor het maken van goede financiële beslissingen, is een goed beeld van het niveau van financiële geletterdheid onder werknemers vereist. Dit is vooral van belang voor onder andere de wetenschap, de overheid en financiële instanties. Alvorens in te gaan op het meten van financiële geletterdheid is een korte uiteenzetting van financiële geletterdheid als begrip van belang. Financiële geletterdheid kan opgedeeld worden in attitude (tegenover financiële producten en handelingen) en financiële kennis. In dit onderzoek is financiële kennis gemeten aan de hand van vragen opgesteld door Lusardi en Mitchell (Lusardi & Mitchell, 2006; Lusardi, 2008). Deze vragen naar financiële kennis zijn wereldwijd al in meer dan tien nationale surveys gebruikt. Ook in Nederland zijn de vragen gebruikt in het onderzoek van CentiQ (Antonides et al., 2008). Door in dit onderzoek dezelfde meetwijze toe te passen, kunnen de resultaten beter vergeleken worden met ander onderzoek. Naast de wijze van Lusardi en Mitchell is er nog een andere methode om financiële geletterdheid te meten. Deze methode is ontwikkeld door de Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) en wordt ook gebruikt voor wereldwijde peilingsonderzoeken (OECD, 2013). De basis van beide onderzoeksmethoden is vergelijkbaar. Beide bevragen namelijk financiële attitude en financiële kennis. De vragen en stellingen van het OECD zijn ontworpen om hardop voorgelezen te worden door de proefleider. Hierdoor kunnen ook analfabeten getoetst worden. Omdat in dit onderzoek voornamelijk gewerkt wordt met schriftelijke vragenlijsten is gekozen voor de methode van Lusardi en Mitchell. Ook zou het mondeling afnemen van de financiële geletterdheidstest het onderzoek onnodig verlengen. In dit onderzoek is financiële attitude op een vergelijkbare manier gemeten als in het CentiQ onderzoek (Antonides et al., 2008). De vragen zijn opgesteld op basis van een vooronderzoek en het Model Financieel Inzicht, waarover in paragraaf 1.6.2 meer.

1.6.1 Financiële kennis

Hoewel financiële kennis moeilijk te meten is omdat het verschillende onderdelen omvat, heeft Lusardi (2008) in haar artikel een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is tot stand gekomen op basis van de vragenlijst uit een eerder artikel (Lusardi & Mitchell, 2006) en uitgebreid met nieuwe vragen. Financiële kennis kan opgedeeld worden in basiskennis en uitgebreide kennis. Bij basiskennis spelen drie concepten een rol: gecijferdheid en het begrijpen van rente, het begrijpen van inflatie en het begrijpen van risicospreiding en beleggen. Om deze drie concepten te meten hebben Lusardi en Mitchell de volgende drie vragen (met bijbehorende antwoorden) geformuleerd:

1. *Suppose you had \$100 in a savings account and the interest rate was 2% per year. After 5 years, how much do you think you would have in the account if you left the money to grow? [more than \$102 / exactly \$102 / less than \$102 / do not know / refuse to answer.]*
2. *Imagine that the interest rate on your savings account was 1% per year and inflation was 2% per year. After 1 year, would you be able to buy: [more than / exactly the same as / or less than today with the money in this account / do not know / refuse to answer.]*
3. *Do you think that the following statement is true or false? 'Buying a single company stock usually provides a safer return than a stock mutual fund.' [true / false / do not know / refuse to answer.]*

Bovenstaande vragen hebben als doel inzicht te krijgen in welke mate men beschikt over basiskennis voor het nemen van financiële beslissingen. Tegenwoordig is naast basiskennis ook uitgebreidere kennis nodig, bijvoorbeeld over obligaties, aandelen, beleggingsfondsen en andere financiële producten. Zeker voor pensioenkennis is kennis van beleggen en de bijbehorende risico's van belang. Lusardi heeft in haar artikel uit 2008 dan ook acht aanvullende vragen geformuleerd om de uitgebreide financiële kennis te meten. Hieronder zijn twee voorbeeldvragen opgenomen over obligatiekoersen en het rendement op lange termijn:

1. *Relationship Between Interest Rates and Bond Prices*
If the interest rate falls, what should happen to bond prices? [rise / fall / stay the same / none of the above / do not know / refuse to answer.]
2. *Long Period Returns*
Considering a long time period (for example 10 or 20 years), which asset normally gives the highest return? [savings accounts / bonds / stocks / do not know / refuse to answer.]

Bovengenoemde vragen zijn gebruikt in verschillende vragenlijsten, zowel in Amerika in de Health and Retirement Study (HRS) 2004 en American Life Panel (ALP), maar ook onder Nederlandse huishoudens bij een vragenlijst van De Nederlandse Bank (DNB). Uit de resultaten van het ALP blijkt onder andere dat financiële geletterdheid sterk samenhangt met leeftijd (Lusardi, 2008). Mensen

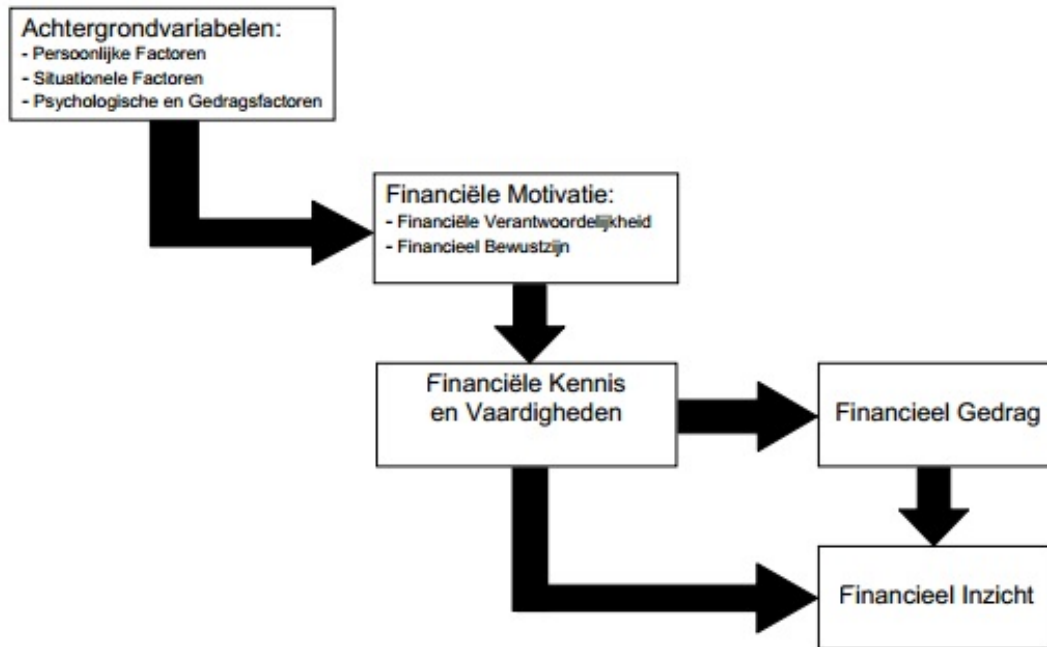
hoeven pas later in hun leven financiële beslissingen te nemen, en het blijkt dat de financiële geletterdheid toeneemt met de leeftijd. Daarnaast scoren vrouwen lager dan mannen, met name op de vragen betreffende risicospreiding. Ook speelt opleidingsniveau een rol bij financiële geletterdheid. Mensen met een lagere opleiding scoren aanzienlijk lager. Tot slot blijkt dat men hoger financieel geletterd is als men op school economie gehad heeft of als men al te maken heeft gehad met financiën.

Bovenstaande financiëlekennisvragen (Lusardi & Mitchell, 2006; Lusardi, 2008), zijn inmiddels wereldwijd al in meer dan tien nationale surveys gebruikt (Lusardi & Mitchell, 2013). Het blijkt dat de zelf gerapporteerde kennis en de echte kennis van respondenten niet overeenkomt. Respondenten kregen de volgende vraag voorgelegd: *‘Op een schaal van 1 tot en met 7, waar 1 ‘erg laag’ en 7 ‘erg hoog’ betekent, hoe zou je dan je eigen algemene financiële kennis inschatten?’*. Uit de U.S. Financial Capability Study van 2009 blijkt dat 70% van de respondenten zichzelf een score van 4 of hoger toekende, terwijl slechts 30% van de respondenten alle drie de basisvragen juist beantwoordde. Vergelijkbare resultaten zijn gevonden in andere surveys in onder andere Nederland en Duitsland (Lusardi & Mitchell, 2013). Hoewel de feitelijke financiële geletterdheid laag is, zijn respondenten in het algemeen toch zelfverzekerd over hun kennis. Ook in dit onderzoek zal financiële kennis gemeten worden aan de hand van vragen gebaseerd op de vragen van Lusardi en Mitchell (Lusardi & Mitchell, 2006; Lusardi, 2008). De vragen naar financiële basiskennis komen alle drie aan bod, net zoals in de kennisquiz in het onderzoek van CentiQ (Antonides et al., 2008). Niet alle acht de vragen naar de uitgebreidere financiële kennis zullen echter gebruikt worden. Dit met name omdat deze acht vragen qua onderwerp en vraagstelling erg op elkaar lijken. In het onderzoek van CentiQ (Antonides et al., 2008) wordt één vraag naar uitgebreide financiële kennis letterlijk gebruikt, en worden twee vragen over beleggen aangepast zodat ze over het onderwerp huizen en hypotheek gaan. In dit onderzoek zullen precies dezelfde zes financiëlekennisvragen gebruikt worden als in het onderzoek van Antonides et al. uit 2008.

1.6.2 Financiële attitude

Ook de manier waarop financiële attitude gemeten wordt is gebaseerd op het onderzoek van CentiQ. CentiQ en het Ministerie van Financiën hebben een onderzoek laten uitvoeren naar het financieel inzicht van Nederlanders (Antonides et al., 2008). Het doel was om in beeld te brengen waar de sterke en zwakke punten van financieel inzicht zitten, om zo een uitgangspunt te hebben voor het meerjarenplan van CentiQ. Voorafgaand aan het onderzoek is door het Instituut voor

Toegepaste Sociale wetenschappen (ITS) van de Radboud Universiteit Nijmegen een vooronderzoek naar financieel inzicht en de ontwikkeling van een vragenlijst gedaan (De Gier, Frijns, Lehnert & Verschoor, 2007). In dit vooronderzoek vinden we het (vereenvoudigd) Model Financieel Inzicht, een model dat meer inzicht biedt in het proces dat leidt tot financieel inzicht (zie ook figuur 1).



Figuur 1. Het vereenvoudigd Model Financieel Inzicht

Overgenomen uit "Verslag Vooronderzoek Financieel Inzicht en Ontwikkeling Vragenlijst," door De Gier et al., 2007, p.38, geraadpleegd op 25 september 2013, via <http://www.wijzeringeldzaken.nl/professioneel/publicaties/onderzoek.aspx>

Het model bestaat uit drie niveaus: achtergrondvariabelen, tussenvariabelen en uitkomstvariabelen. Achtergrondvariabelen zijn variabelen die iemands houding ten opzichte van tussenvariabelen bepalen, en tegelijkertijd invloed uitoefenen op de uitkomstvariabelen. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld leeftijd, geslacht, opleiding, inkomen en levensfase. Achtergrondvariabelen zijn moeilijk van buitenaf te beïnvloeden. Het tweede niveau bestaat uit tussenvariabelen, die financiële motivatie, kennis en vaardigheden omvatten. Tussenvariabelen omvatten iemands ontwikkeling ten aanzien van de verschillende dimensies van financieel inzicht en worden beïnvloed door de achtergrondvariabelen. De voornoemde factoren zijn door de overheid te beïnvloeden met behulp van bijvoorbeeld voorlichting en scholing. Verbetering van tussenvariabelen zou tot beter financieel gedrag en meer financieel inzicht moeten leiden. Het derde en laatste niveau betreft uitkomstvariabelen: financieel gedrag en financieel inzicht. Uitkomstvariabelen bepalen hoe iemand op financieel gebied handelt. Hoewel gedrag en inzicht meestal samenhangen, kan het toch voorkomen dat iemand met een goed financieel inzicht financieel onverantwoord handelt en vice versa. Op basis van het Model Financieel Inzicht is in het vooronderzoek een indicatorenlijst

samengesteld met thema's en vragen die in een vragenlijst aan bod kunnen komen. Een aantal van deze vragen is ook in dit onderzoek gebruikt om financiële attitude te meten. Er is besloten om niet alle vragen aan bod te laten komen vanwege de lengte van de vragenlijst.

1.7 Zwitserleven

Het onderwerp van dit onderzoek is een startbrief van Zwitserleven. Zwitserleven is opgericht in 1901 en maakt sinds 2008 deel uit van SNS REAAL. Zwitserleven biedt verschillende financiële producten en diensten aan en is daarnaast een gespecialiseerde pensioenverzekeraar voor onder andere collectief pensioen. *“Zwitserleven wil dé pensioenverzekeraar van Nederland zijn ... het doel is om iedereen te helpen aan een financieel bewuste toekomst.”* (Zwitserleven, “Het bedrijf,” z.j.). Zwitserleven geeft aan met een positief gevoel naar de toekomst te kijken. Onder het motto ‘Het voordeel van vooruitdenken’ streeft zij naar eenvoudige en transparante diensten en producten. Naast het behartigen van pensioengeld voor deelnemers is er oog voor een beter toekomstperspectief voor mens en milieu. Dit krijgt onder meer gestalte door pensioengeld te beleggen in duurzame bedrijven (Zwitserleven, “Het bedrijf,” z.j.).

De startbrief van het Zwitserleven Exclusief Pensioen (ZEP) is al eerder onderzocht door marktonderzoeksbureau Ruigrok | Netpanel, in opdracht van Zwitserleven (Besseling & Blokhuis, 2012). Aanleiding voor dat onderzoek waren vier criteria van de AFM waar nieuwe of herziene financiële producten aan moesten voldoen, te weten kostenefficiëntie, begrijpelijkheid, nut en veiligheid. Zwitserleven had besloten het onderzoek voornamelijk te richten op de laatste drie criteria: begrijpelijkheid, veiligheid en nut voor de klant. Het onderzoek is uitgevoerd onder acht respondenten in de vorm van individuele diepte-interviews. De respondenten hebben de startbrief een week voor het interview ontvangen, zodat men deze door kon lezen. Naast een korte vragenlijst over het materiaal, werd hen ook gevraagd goede en slechte punten met betrekking tot duidelijkheid en begrijpelijkheid aan te geven in de startbrief. Dit gebeurde door het toekennen van plussen en minnen. Uit het onderzoek bleek dat het begrip van de startbrief redelijk goed was, en deze een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer scoorde. Respondenten waardeerden dat de onderdelen puntsgewijs behandeld werden. Over het algemeen begreep men het taalgebruik, maar termen als risicopremie, partnerpensioen, voltijd franchise en pensioengrondslag bleken onbekend. Daarnaast was een aantal zinnen niet correct of te informeel geformuleerd. Ook vragen in de alineakopjes leverden soms onduidelijkheid op. De respondenten waren het ermee eens dat de brief veel informatie bevatte, met hier en daar dubbele informatie en versnipperd over verschillende plekken. Een aantal respondenten heeft de startbrief daarom meerdere keren moeten lezen. Qua begrip

scoorde de startbrief van Zwitserleven over het algemeen redelijk goed. Dat neemt niet weg dat er nog wettelijke vereisten ontbreken en er diverse andere verbeterpunten te noemen zijn die het begrip van de consument zouden kunnen vergroten. Ook is de rol van verschillende variabelen (zoals woordenschat, pensioenkennis en financiële geletterdheid) op het begrip nog niet onderzocht, en is het aantal respondenten dat tot nu toe heeft meegewerkt aan onderzoek naar deze startbrief erg laag.

Pensioeninformatie is dus van belang voor de pensioensituatie en pensioenvoorbereiding van deelnemers. Het begrijpen van pensioeninformatie is daarbij cruciaal. Omdat veel mensen aangeven moeite te hebben met het begrijpen van pensioeninformatie moet deze onderzocht worden op duidelijkheid en begrijpelijkheid. De startbrief is een belangrijk document voor (nieuwe) deelnemers omdat het de pensioenregeling in hoofdlijnen weergeeft. De startbrief van Zwitserleven is al eerder onderzocht en er bleken nog diverse verbeterpunten te zijn. Er deden bij dat onderzoek maar weinig respondenten mee. Daarnaast is er niet eerder gekeken naar de eventuele invloed van financiële geletterdheid op pensioenkennis, en het vinden en begrijpen van pensioeninformatie. Om deze redenen wordt de startbrief van Zwitserleven opnieuw onderzocht. De onderzoeksvraag en bijbehorende hypothesen zullen in het volgende hoofdstuk worden besproken.

2. Onderzoeksvraag en hypothesen

In dit onderzoek ligt de focus op het onderzoeken van een mogelijk verband tussen financiële geletterdheid en het tekstbegrip van de startbrief van Zwitserleven. In bestaand onderzoek is nog niet eerder bekeken of financiële geletterdheid hierbij een rol speelt. Om deze reden luidt de onderzoeksvraag die in dit onderzoek centraal staat als volgt;

Welke rol speelt de financiële geletterdheid van respondenten op pensioen kennis en de vind- en begripsprestaties van de startbrief?

Uit het onderzoek van Antonides et al. (2008) blijkt dat mensen met financieel inzicht beter weten welke risico's gepaard gaan met bepaalde financiële beslissingen. Alessie et al. (2011) beschrijven de diverse relaties tussen financiële geletterdheid en pensioenvoorbereiding. Op basis van relevante literatuur is daarom de volgende hypothese opgesteld:

Hypothese 1: Financiële geletterdheid heeft een positieve invloed op pensioen kennis.

Voordat gekeken wordt of men de informatie in de startbrief begrijpt, moet eerst gekeken worden of men de informatie in de startbrief kan vinden. Er is geen onderzoek bekend naar de invloed van financiële geletterdheid op vindprestaties, maar het is aannemelijk dat dit een positieve invloed heeft. Iemand met een hoge financiële geletterdheid komt waarschijnlijk regelmatig in aanraking met financiële informatie. Om deze reden wordt verwacht dat iemand met een hoge financiële geletterdheid de structuur van pensioeninformatie ook begrijpt, en daarom de juiste informatie in de startbrief weet te vinden. Om deze reden is de tweede hypothese opgesteld:

Hypothese 2: Financiële geletterdheid heeft een positieve invloed op vindprestaties.

Uit het onderzoek van Antonides et al. (2008) blijkt dat mensen met financieel inzicht betere kennis hebben op het gebied van lenen, sparen en plannen. Deze kennis is vergaard door het begrijpen van (moeilijke) financiële informatie. Pensioeninformatie is vergelijkbare financiële informatie. Tot slot schrijft Lusardi (2008) in haar artikel dat voor het begrijpen van pensioeninformatie ook uitgebreidere financiële kennis nodig is, van bijvoorbeeld beleggingen en de bijbehorende risico's. Op basis van de literatuur is dan ook een derde hypothese opgesteld:

Hypothese 3: Financiële geletterdheid heeft een positieve invloed op begripsprestaties.

3. Methode

3.1 Procedure

Het onderzoek is uitgevoerd door zes proefleiders van de Universiteit Utrecht onder 120 respondenten. De respondenten moesten in totaal zes schriftelijke vragenlijsten invullen: mening vooraf, persoonlijke gegevens, financiële geletterdheid, pensioenkennistest, cloze/woordenschat en mening achteraf. In paragraaf 3.3 wordt iedere vragenlijst afzonderlijk besproken. De mondelinge begripstest van de startbrief vond plaats vóór de laatste schriftelijke vragenlijst. De cloze- en woordenschattest werden afgewisseld per respondent. Hierdoor kon leesvaardigheid op verschillende manieren getoetst worden. Verder verschilde de volgorde waarin respondenten de vierde en vijfde vragenlijst voorgelegd kregen. Hierdoor kon worden vastgesteld of de volgorde van testen een rol speelde. De vier onderstaande volgordes werden gebruikt:

1. Pensioenkennis en daarna cloze
2. Pensioenkennis en daarna woordenschat
3. Cloze en daarna pensioenkennis
4. Woordenschat en daarna pensioenkennis

Bij de pensioenkennistest, cloze-test en woordenschattest werd bijgehouden hoelang deelnemers nodig hadden om de test te voltooien. Van de mondelinge begripstest werd een audio-opname gemaakt.

3.2 Respondenten

Het onderzoek naar de begripelijkheid van de startbrief is gedaan met behulp van 120 respondenten. De afhankelijke variabelen waren vindprestaties, begripsprestaties en pensioenkennis, en de onafhankelijk variabelen waren demografische variabelen, attitude, financiële geletterdheid en woordenschat. De 120 respondenten waren verdeeld over de kenmerken geslacht, leeftijd en opleidingsniveau (zie ook tabel 1 en 2). De respondenten moesten allemaal werkzaam zijn en mochten niet (meer) studeren, de meesten zullen daarom pensioendeelnemers zijn. De respondenten moesten tussen de 21 jaar en 64 jaar oud zijn. Er is geprobeerd om de respondenten zo goed mogelijk te verdelen over geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

Tabel 1: Verdeling in leeftijdscategorieën

Leeftijdscategorie	
1	21 – 35 jaar
2	36 – 45 jaar
3	46 – 54 jaar
4	56 – 64 jaar

Tabel 2: Verdeling in opleidingsniveaus

Opleidingsniveaus	
Laag	Basisschool, lbo, vmbo, bkg, mulo, mbo 1/2
Midden	Havo, vwo, mbo 3/4
Hoog	Hbo, wo

3.3 Materiaal

3.3.1 Mening vooraf

Als eerste kregen de respondenten een vragenlijst met achttien stellingen over hun pensioen en pensioeninformatie in het algemeen (zie bijlage A voor de volledige vragenlijst). Hiermee werd de onafhankelijk variabele attitude gemeten. Respondenten moesten hun mening over deze stellingen geven op een 7-punts Likert-schaal waarbij 1 ‘helemaal oneens’ betekende en 7 ‘helemaal eens’. Er zaten zowel positieve als negatieve vraagstellingen tussen zoals;

“Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.”

en

“Pensioeninformatie is moeilijk voor mij.”

Daarnaast werd er gevraagd *“In hoeverre verdiept u zich in de startbrief?”*. Hierdoor kon onderzocht worden op welke manier respondenten met deze belangrijke pensioeninformatie omgingen.

3.3.2 Persoonlijke gegevens

Als tweede kregen de respondenten een vragenlijst over hun persoonlijke gegevens (zie bijlage B voor de volledige vragenlijst). De verschillende kenmerken die hierin bevroegd werden, zijn: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, geboorteland van de vader, moeder en dat van de respondent zelf, en de taal die vroeger en nu thuis gesproken werd. Tot slot moest men de hoogst voltooide opleiding, het type dienstverband, de bijbehorende bedrijfstak, de leeftijd waarop men startte met werken en de inkomensschaal opgeven.

3.3.3 Financiële geletterdheid

Als derde kregen de respondenten een vragenlijst met veertien stellingen die betrekking hadden op diverse financiële zaken (zie bijlage C voor de volledige vragenlijst). Gevraagd werd naar hun attitude tegenover deze stellingen op een 7-punts Likert-schaal waarbij 1 ‘helemaal oneens’ betekende en 7 ‘helemaal eens’. De vragen waren afwisselend positief en negatief en er zaten vraagstellingen tussen als:

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

en

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

Naast deze veertien stellingen werden er ook zes kennisvragen gesteld. Bij deze kennisvragen werden meerdere antwoordopties en een ‘ik weet het niet’-optie gegeven, waarvan slechts één antwoordoptie juist was. Een voorbeeld van een kennisvraag is:

“Is de volgende uitspraak volgens u waar of niet waar? ‘Aandelen zijn normaal gesproken risicovoller dan obligaties’

waar

niet waar

ik weet het niet”

Alle stellingen en vragen uit de financiëlegeletterdheidstest waren gebaseerd op vragen uit eerder onderzoek. De veertien attitude-stellingen zijn gebaseerd op het onderzoek van CentiQ (Antonides et al., 2008) en het bijbehorende vooronderzoek (De Gier et al., 2007). De zes kennisvragen zijn ook gebruikt in het onderzoek van CentiQ (Antonides et al., 2008) en zijn gebaseerd op de basisvragen en uitgebreidere vragen voor financiële geletterdheid van Lusardi en Mitchell (Lusardi & Mitchell, 2006; Lusardi, 2008). Alle dimensies van het Model Financieel Inzicht worden op deze manier bevraagd. Financiële motivatie, waar financiële verantwoordelijkheid en financieel bewustzijn onder vallen, komt naar voren in stelling 1 t/m 6 en stelling 8. Financiële kennis wordt met behulp van de zes kennisvragen gemeten. Financiële vaardigheden komen in stelling 7 aan bod en financieel gedrag wordt bevraagd in stelling 9 t/m 14. De zes kennisvragen besloegen qua onderwerp 3 domeinen: rente en inflatie (vraag 1 + 2), beleggen (vraag 3 + 4) en huizen en hypotheek (vraag 5 + 6).

3.3.4 Pensioenkenntest

Bij de pensioenkenntest kregen de respondenten twintig uiteenlopende vragen over pensioenen (zie bijlage D voor de volledige vragenlijst). Bij deze vragen werden vier antwoordopties gegeven, waarvan de laatste een ‘ik weet het niet’-optie was. Overal was slechts één antwoordoptie juist. Respondenten werd expliciet gevraagd “niet te gokken”, maar de optie d “ik weet het niet” in te vullen als ze een antwoord niet wisten. Een voorbeeld van een pensioenkenntestvraag is:

“Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?”

- a. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen*
- b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen*
- c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds*
- d. Ik weet het niet”*

3.3.5 Cloze-test

Bij de cloze-test kregen respondenten een tekst over pensioenen te lezen. In de tekst waren 22 woorden weggelaten en respondenten moesten bij elk ‘gat’ in de tekst het woord invullen waarvan ze dachten dat het was weggelaten (zie bijlage E voor de volledige tekst). Niet alleen de exact juiste antwoorden goedgekeurd, maar ook synoniemen. Een voorbeeldzin uit de cloze-test is:

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

3.3.6 Woordenschat

Bij de woordenschatstest kregen de respondenten 25 moeilijke woorden in zinsverband voorgelegd, waarvan ze de juiste betekenis moesten omcirkelen (zie bijlage F voor de volledige vragenlijst). De woorden hadden niets met pensioenen te maken. Bij de vragen werden vijf antwoordopties gegeven, waarvan de laatste een ‘ik weet het niet’-optie was. Slechts één antwoordoptie was juist. Respondenten werd expliciet gevraagd “niet te gokken”, maar antwoord e “ik weet het niet” in te vullen als ze de juiste betekenis niet kenden. Een voorbeeld van een vraag uit de woordenschatstest is:

*Zij heeft geen **scrupules**.*

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

3.3.7 Mondelinge begripstest startbrief

Na deze vragenlijsten waren de respondenten toegekomen aan het hoofdonderdeel van het onderzoek, namelijk de mondelinge begripstest van de startbrief (zie bijlage G voor de gebruikte

startbrief). De begripstest van de startbrief is mondeling afgenomen om zo beter te kunnen kijken of een respondent het antwoord op basis van eigen kennis of informatie uit de startbrief gaf. Voor het begin van het onderzoek kregen alle respondenten twee minuten om de startbrief door te lezen. De startbrief was gericht aan Marije van Veen, die werkzaam was bij Pink Creations en pensioen opbouwde bij ABC Pensioenen; deze informatie was gefingeerd. De proefleider stelde voornamelijk open vragen (zie bijlage H voor de volledige vragenlijst) die betrekking hadden op Marijes situatie. Er werden in totaal 27 vragen gesteld zoals:

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

Op het observatieformulier (zie bijlage I voor het observatieformulier) werd de kern van de beantwoording op de vragen genoteerd (zie bijlage J voor de antwoorden). Bijgehouden werd of respondenten het antwoord wel of niet konden vinden in de tekst en de zoektijd die nodig was om elk antwoord te vinden. Nagegaan werd welke steekwoorden uit het juiste antwoord genoemd werden. Aldus kon bepaald worden of het antwoord juist was. De juistheid van het antwoord werd opgedeeld verschillende categorieën, zie ook tabel 3. Van de gehele begripstest werd een audio opname gemaakt.

Tabel 3: Verdeling per antwoordcategorieën

Juistheid		Antwooptie
Fout		0. Nee
		3. Nee (zonder tekstgebruik)
Goed	Strikt	1. Ja, in eigen woorden 2. Letterlijk opgelezen
	Ruim	1. Ja, in eigen woorden 2. Letterlijk opgelezen 4. Ja (zonder tekstgebruik)

De manier waarop het juiste antwoord gegeven werd is opgedeeld in strikt en ruim. Bij strikt gaf men het goede antwoord met behulp van de startbrief, en bij ruim gaf men het goede antwoord zowel met als zonder de startbrief. Op deze wijze kan gekeken worden of het antwoord volledig op basis van de startbrief gegeven wordt of dat de respondent ook eigen kennis gebruikt. Als een

respondent het juiste antwoord geeft zonder tekstgebruik is deze pensioeninformatie bij de respondent al bekend.

3.3.8 Mening achteraf

Als laatste kregen respondenten nog een vragenlijst met achttien stellingen over hun pensioen, pensioeninformatie in het algemeen en de daarvoor ingevulde startbrief-taak (zie bijlage J voor de volledige vragenlijst). De vragen waren voor het grootste deel gelijk aan de eerste vragenlijst (mening vooraf), maar verschilden doordat sommige vragen terugblikten op het zojuist gedane onderzoek of anders (positief/negatief) geframed waren. Respondenten moesten hun mening over deze stellingen geven op een 7-punts Likert-schaal, waarbij 1 ‘helemaal oneens’ betekende en 7 ‘helemaal eens’. Wederom waren er zowel positieve als negatieve vraagstellingen zoals:

“Ik weet nu hoe een pensioenregeling in elkaar zit.”

en

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

Door respondenten achteraf opnieuw te vragen naar hun mening kan gekeken worden of de verschillende vragenlijsten en de startbrief-taak de attitude van respondenten beïnvloeden.

Als bedankje kregen de respondenten een VVV-bon van €7,50 die door Zwitserleven verstrekt werd. De respondenten ondertekenden hiervoor een ontvangstformulier.

4. Resultaten

4.1 Respondentkenmerken

In totaal deden er 58 mannen (48,3%) en 62 vrouwen (51,7%) aan het onderzoek mee. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 42 jaar. De jongste respondent was 21 jaar en de oudste was 64 jaar oud. Het grootste deel van de respondenten was parttime of fulltime in loondienst (84,2%) en een klein deel werkte zelfstandig (8,3%). In tabel 4 is de verdeling van de respondenten te zien op de kenmerken leeftijdscategorie, opleidingsniveau en inkomensschaal. 29,2% van de respondenten gaf aan nog nooit een startbrief te hebben ontvangen, 50,8% bekeek hem alleen globaal en borg hem daarna op in de administratie en slechts 5% bekeek de startbrief grondig en ondernam actie indien nodig.

Tabel 4: Verdeling respondentkenmerken

Kenmerk		Aantal respondenten
Leeftijdscategorie	1 = 21 – 35 jaar	40 (33,3%)
	2 = 36 – 45 jaar	24 (20,0%)
	3 = 46 – 54 jaar	21 (17,5%)
	4 = 56 – 64 jaar	35 (29,2%)
Opleidingsniveau	Laag = Basisschool, lbo, vmbo, bkg, mulo, mbo 1/2	34 (28,3%)
	Midden = Havo, vwo, mbo 3/4	37 (30,9%)
	Hoog = Hbo, wo	49 (40,8%)
Inkomensschaal	< €25.000 per jaar	57 (47,5%)
	€25.000 - €40.000 per jaar	29 (24,2%)
	€40.000 - €60.000 per jaar	19 (15,8%)
	> €60.000 per jaar	15 (12,5%)

4.2 Betrouwbaarheid vragenlijsten

Zoals in tabel 5 te zien is waren alle vragenlijsten betrouwbaar. Als financiële geletterdheid echter gesplitst wordt in financiële attitude en financiële kennis, blijkt dat de financiëlekennisvragen onderling niet betrouwbaar genoeg zijn. Als gevolg van een lage betrouwbaarheid kan het voorkomen dat de test bij herhaalde afname geen consistente testuitkomsten geeft. De uitkomst kan dan te wijten zijn aan toevallige schommelingen. Deze lage betrouwbaarheid kan enerzijds veroorzaakt zijn doordat er maar zes vragen zijn, en anderzijds kan dit liggen aan vraag 5 en 6. Vraag 5 werd door slechts 30% van de respondenten goed beantwoord en was dus blijkbaar erg moeilijk.

Dit kan aan een onduidelijke vraagstelling hebben gelegen. Vraag 6 werd door maar liefst 93% van de respondenten goed beantwoord en was dus blijkbaar makkelijk. Om deze reden is besloten bij verdere analyses met betrekking tot financiële kennis alleen vraag 1 t/m 4 ($\alpha = .37$) mee te nemen. Vraag 5 en 6 kunnen ook worden weggelaten omdat ze over het onderwerp huizen en hypotheek gaan. Vraag 1 t/m 4 gaan over rente, inflatie en beleggen en hebben daarom meer raakvlakken met pensioenkennis dan vraag 5 en 6. Hoewel de betrouwbaarheid met het weglaten van vraag 5 en 6 iets hoger wordt, is deze nog steeds laag. Er moet dan ook voorzichtig worden omgegaan met de hieruit te trekken conclusies, omdat de resultaten veroorzaakt kunnen zijn door toevalligheden.

Tabel 5: Betrouwbaarheid vragenlijsten

Vragenlijst	Cronbach's Alpha
Mening vooraf	$\alpha = .68$
Financiële geletterdheidstest	$\alpha = .73$
Financiële attitude	$\alpha = .74$
Financiële kennis vraag 1 – 6	$\alpha = .36$
Financiële kennis vraag 1 – 4	$\alpha = .37$
Pensioenkennistest	$\alpha = .70$
Cloze-test	$\alpha = .69$
Woordenschatstest	$\alpha = .86$
Begripstest startbrief	
Strikte goedscore	$\alpha = .77$
Ruime goedscore	$\alpha = .74$
Mening achteraf	$\alpha = .60$

4.3 Correlaties

Voor het vinden van verbanden tussen respondentkenmerken, financiële geletterdheid, pensioenkennis, vindprestaties en begripsprestaties zijn enkele correlatietesten uitgevoerd.

4.3.1 Correlaties met respondentkenmerken

De variabele geslacht correleert alleen significant negatief met de score op de financiële kennisvragen ($r = -.26$, $p = .005$). Vrouwen scoren lager op de financiële kennisvragen dan mannen, wat overeenkomt met eerder onderzoek (Lusardi, 2008) waar ook uit blijkt dat op het gebied van financiële geletterdheid vrouwen lager scoren. De variabele leeftijd correleert alleen significant positief met de scores op de pensioenkennistest ($r = .51$, $p < .001$). Oudere respondenten scoorden significant hoger op de pensioenkennistest dan jongere respondenten. De variabele opleiding correleert significant positief met de scores op de financiële attitudevragen ($r = .18$, $p = .046$), de financiële kennisvragen ($r = .25$, $p = .007$), de scores op de pensioenkennistest ($r = .26$, $p = .004$) en de scores op de ruime begripsvragen ($r = .23$, $p = .011$). Hoger opgeleide respondenten

scoren dus hoger op deze vier testen dan lager opgeleide respondenten. Ook deze resultaten komen overeen met eerder onderzoek (Lusardi, 2008) waar uit blijkt dat op het gebied van financiële geletterdheid hoog opgeleiden hoger scoren dan midden- en laagopgeleiden. Er was geen significant verband tussen opleidingsniveau en de vindcores en de scores op de strikte begripsvragen.

4.3.2 Correlaties met financiële geletterdheid

4.3.2.1 Financiële attitude

De variabele financiële attitude correleert alleen significant positief met de scores op de pensioenkenntest ($r = .32, p < .001$). Respondenten met een hogere score op financiële attitude hebben een positievere attitude tegenover de stellingen. Hiermee geven zij onder andere aan dat ze minder onzeker zijn over belangrijke financiële keuzes, meer financiële kennis hebben en zich meer interesseren in financiële producten dan mensen met lage scores op financiële attitude. Respondenten met een hogere score op financiële attitude scoren ook hoger op de pensioenkenntest. Een verklaring hiervoor kan zijn dat respondenten die een positieve financiële attitude hebben ook meer interesse hebben voor hun pensioen en zich daarom inlezen. Er was geen significant verband tussen financiële attitude en de scores op de financiële kennisvragen, de vindcores en de scores op de strikte en ruime begripsvragen.

4.3.2.2 Financiële kennis

De variabele financiële kennis correleert significant positief met de scores op de pensioenkenntest ($r = .28, p = .002$), de vindcores ($r = .19, p = .036$), de scores op de strikte begripsvragen ($r = .19, p = .039$) en de scores op de ruime begripsvragen ($r = .25, p = .005$). Respondenten met een hogere score op financiële kennis weten meer van rente, inflatie en beleggen dan respondenten met een lagere score. Een verklaring van de hogere scores op de pensioenkenntest, de vindcores en de begripsscores kan zijn dat respondenten die veel financiële kennis hebben ook meer pensioen kennis hebben. Ook weten waar ze pensioeninformatie kunnen vinden en begrijpen ze deze beter.

4.3.3 Correlaties met pensioen kennis

De variabele pensioen kennis correleert niet met de vindcores noch met de begripsscores. Respondenten met een hogere score op de pensioenkenntest zijn niet beter in het vinden en begrijpen van informatie in de startbrief dan respondenten met een lagere score op de pensioenkenntest. Dit is positief nieuws voor Zwitserleven omdat mensen geen pensioen kennis hoeven te hebben om de benodigde pensioeninformatie te vinden en te begrijpen.

4.3.4 Correlaties met vindscores

De variabele vindscore correleert significant positief met zowel de scores op de strikte begripsvragen ($r = .79$, $p < .001$) als de scores op de ruime begripsvragen ($r = .66$, $p < .001$). De verklaring hiervoor is dat als mensen de juiste informatie in de startbrief vinden, ze waarschijnlijk ook het juiste antwoord op de begripsvraag kunnen geven.

4.4 Financiële geletterdheid

Wat betreft de financiële geletterdheid onder de respondenten vulde 85% een 5 of hoger in bij de stelling *“Ik vind kennis over geld en financiële zaken belangrijk”*. Hoewel het overgrote deel kennis dus belangrijk vindt, blijkt slechts 47,5% een 5 of hoger te hebben ingevuld bij *“Ik vind dat ik veel over financiën en financiële producten weet”*. Hoewel bijna de helft van de respondenten van zichzelf denkt veel kennis te hebben, is de score op de kennisvragen laag. Slechts 34,2% van de respondenten had alle drie de basisvragen goed. Dit resultaat komt overeen met eerder onderzoek (Lusardi & Mitchell, 2013) waar ook uit blijkt dat de zelf gerapporteerde kennis en de echte kennis van respondenten niet overeenkomt. Wel vult 45% een 5 of hoger in op de stelling *“Ik zou veel moeite willen doen om mijn financiële kennis te vergroten”* hetgeen aantoont dat de bijna helft van de respondenten in ieder geval de intentie heeft om zijn of haar financiële kennis te verbeteren.

Ook is er is gekeken naar de invloed van geslacht en opleidingsniveau op financiële geletterdheid. Uit eerdere analyses blijken deze variabelen namelijk te correleren met financiële geletterdheid. Een Mann-Whitney U-test laat zien dat geslacht geen invloed heeft op financiële attitude: $U = 1571.50$, $z = -1.19$, ns, $r = .11$, maar wel een klein tot medium effect vertoont op financiële kennis: $U = 1293.50$, $z = -2.75$, $p = .006$, $r = .25$. Mannen (Mediaan= 3, $n = 58$) scoren op financiële kennis namelijk hoger dan vrouwen (Mediaan= 2, $n = 62$). Twee volgende Mann-Whitney U-testen laten zien welke invloed opleidingsniveau heeft op financiële attitude en financiële kennis. Een laag opleidingsniveau heeft een klein tot medium effect op financiële attitude: $U = 1000.50$, $z = -2.69$, $p = .007$, $r = .25$, maar geen effect op financiële kennis: $U = 1179.50$, $z = -1.70$, ns, $r = .16$. Laag opgeleiden (Mediaan= 61.5, $n = 34$) vullen bij financiële attitude namelijk lagere waarden in dan midden- en hoogopgeleiden (Mediaan= 70, $n = 86$). Dit betekent dat ze het vaker oneens zijn met de stellingen. Hiermee geven zij onder andere aan dat ze onzekerder zijn dan midden- en hoogopgeleiden over belangrijke financiële keuzes, hun financiële kennis en hun interesse in financiën. Een hoog opleidingsniveau heeft geen invloed op financiële attitude: $U = 1537.00$, $z = -1.08$, ns, $r = .10$, maar wel een klein tot medium effect op financiële kennis: $U = 1198.50$, $z = -2.99$, $p = .003$, $r = .27$. Hoog opgeleiden (Mediaan= 3, $n = 49$) scoren op financiële kennis namelijk hoger dan midden- en laagopgeleiden (Mediaan= 2, $n = 71$). Dit betekent dat ze meer kennis hebben over de gestelde vragen. Deze resultaten komen

overeen met eerder onderzoek (Lusardi, 2008) waar ook uit blijkt dat op het gebied van financiële geletterdheid vrouwen lager scoren dan mannen, en hoog opgeleiden hoger scoren dan midden- en laagopgeleiden.

4.5 Regressieanalyses

4.5.1 Pensioenkennis

Voor hypothese 1 (Financiële geletterdheid heeft een positieve invloed op pensioenkennis) is er gebruik gemaakt van een regressieanalyse om te bepalen welke factoren de scores op de pensioenkennistest voorspellen, en in welke mate dit gebeurt. In de regressieanalyse zijn de variabelen leeftijd, opleidingsniveau, totaalscore financiële attitude en totaalscore financiële kennis meegenomen. Uit eerdere analyses blijken deze variabelen namelijk te correleren met de scores op de pensioenkennistest. Opleidingsniveau bleek geen voorspeller van pensioenkennis. Leeftijd bleek de sterkste voorspeller ($\Delta R^2 = .26$; $p < .001$), en voorspelt 25,6% van de score op de pensioenkennistest (zie ook tabel 6).

Tabel 6: Regressieanalyse pensioenkennis

	R (R ²)	β	t	p
Voorspeller Model 1:	.51 (.26)			
Leeftijd		.51	6.38	$p < .001$
Voorspellers Model 2:	.56 (.32)			
Leeftijd		.49	6.35	$p < .001$
Financiële kennis		.25	3.20	$p = .002$
Voorspellers Model 3:	.60 (.36)			
Leeftijd		.46	6.02	$p < .001$
Financiële kennis		.21	2.81	$p = .006$
Financiële attitude		.21	2.71	$p = .008$

Financiële kennis ($\Delta R^2 = .06$; $p = .002$) en financiële attitude ($\Delta R^2 = .04$; $p = .008$) zijn ook voorspellers van de score op de pensioenkennistest, maar zij voegen samen slechts 10,1% aan de voorspelling toe. Leeftijd, financiële attitude en financiële kennis voorspellen gezamenlijk 35,7% van de score op de pensioenkennistest. Hypothese 1 kan hiermee bevestigd worden: financiële attitude en financiële kennis spelen inderdaad een rol in het voorspellen van pensioenkennis. Hier moet echter de kanttekening bijgeplaatst worden dat in totaal financiële geletterdheid maar een klein deel (10,1%) van de score op de pensioenkennistest voorspelt. Leeftijd bleek namelijk de grootste

voorspeller (25,6%) van pensioen kennis. Daarnaast moet in het achterhoofd gehouden worden dat de betrouwbaarheid van de financiële kennis laag was, en dat men dus voorzichtig moet omgaan met de hieruit te trekken conclusies. Er kan niet uitgesloten worden dat de resultaten veroorzaakt zijn door toevallige schommelingen.

Uit deze regressieanalyse kan geconcludeerd worden dat naast leeftijd financiële geletterdheid ook van invloed is op pensioen kennis. Als we terugkijken naar het Model Financieel Inzicht zien we dat financiële geletterdheid onder de tussenvariabelen valt, en leeftijd onder de achtergrond variabelen. Hoewel leeftijd niet beïnvloedbaar is kan financiële geletterdheid wel beïnvloed worden door externe factoren zoals de overheid. Als men de financiële geletterdheid verbetert, door bijvoorbeeld voorlichting en scholing, kan daarmee ook de pensioen kennis verbeterd worden.

4.5.2 Vindscores

Ook voor hypothese 2 (Financiële geletterdheid heeft een positieve invloed op vindprestaties) is gebruik gemaakt van een regressieanalyse om te bepalen welke factoren de vindscores op de begripstest van de startbrief voorspellen, en in welke mate dit gebeurt. In de regressieanalyses is alleen de variabele totaalscore financiële kennis meegenomen. Uit eerdere analyses blijkt deze variabele namelijk te correleren met de vindscores. Financiële kennis bleek inderdaad een voorspeller ($\Delta R^2 = .04$; $p = .036$) van de vindscores op de begripstest maar voorspelt slechts 3,6% van de scores (zie ook tabel 7).

Tabel 7: Regressieanalyse vindprestaties

	R (R ²)	β	t	p
Voorspeller Model 1:	.19 (.04)			
Financiële kennis		.19	2.12	p = .036

Hypothese 2 kan slechts deels bevestigd worden, omdat financiële kennis slechts een klein deel (3,6%) van de vindscores voorspelt en financiële attitude helemaal geen rol speelt. Ook hier moet in het achterhoofd gehouden worden dat de betrouwbaarheid van de financiële kennis laag was, en dat men dus voorzichtig moet omgaan met de hieruit te trekken conclusies. Er kan niet uitgesloten worden dat de resultaten veroorzaakt zijn door toevallige schommelingen.

Uit deze regressieanalyse kan geconcludeerd worden dat financiële geletterdheid slechts een kleine invloed heeft op het vinden van de juiste pensioen informatie. Het hebben van financiële kennis

heeft een positieve invloed op de vindprestaties in de startbrief, en financiële attitude speelt geen rol. Dit is een positief resultaat omdat respondenten de juiste informatie in de startbrief kunnen vinden, ongeacht hun niveau van financiële geletterdheid. De vindbaarheid van de informatie in de startbrief is daarmee goed.

4.5.3 Begripsscores strikt en ruim

Ook voor hypothese 3 (Financiële geletterdheid heeft een positieve invloed op begripsscores) is gebruik gemaakt van een regressieanalyse om te bepalen welke factoren de scores (zowel strikt als ruim) op de begripstest van de startbrief voorspellen, en in welke mate dit gebeurt. Ten eerste is gekeken naar eventuele voorspellers op de strikte begripsscores. In de regressieanalyses zijn de variabelen totaalscore financiële kennis en vindscore meegenomen. Uit eerdere analyses blijken deze variabelen namelijk te correleren met de strikte scores op de begripstest. Financiële kennis bleek niet van invloed te zijn op de strikte begripsscores. Vindscore bleek de enige voorspeller ($\Delta R^2 = .63$; $p < .001$), en voorspelt 62,6% van de strikte scores op de begripstest (zie ook tabel 8).

Tabel 8: Regressieanalyse begripsscores 'strikt'

	R (R ²)	β	t	p
Voorspeller Model 1:	.79 (.63)			
Vindscore		.79	14.04	$p < .001$

Ten tweede is gekeken naar eventuele voorspellers op de ruime begripsscores. In de regressieanalyses zijn de variabelen opleidingsniveau, totaalscore financiële kennis en vindscore meegenomen. Uit eerdere analyses blijken deze variabelen namelijk te correleren met de ruime scores op de begripstest. Financiële kennis bleek niet van invloed te zijn op de ruime begripsscores. Vindscore bleek de sterkste voorspeller ($\Delta R^2 = .44$; $p < .001$) en voorspelt 43,8% van de score op de pensioenkenntest. Opleidingsniveau ($\Delta R^2 = .05$; $p = .001$) is ook een voorspeller van de ruime begripsscores, maar voegt slechts 5,3% aan de voorspelling toe. Vindscore en opleidingsniveau voorspellen gezamenlijk 49,1% van de score op de ruime begripsscores (zie ook tabel 9).

Tabel 9: Regressieanalyse begripsprestaties goedscores 'ruim'

	R (R2)	β	t	p
Voorspeller Model 1:	.66 (.44)			
Vindscore		.66	9.58	p < 0.001
Voorspellers Model 2:	.70 (.49)			
Vindscore		.66	10.02	p < 0.001
Opleidingsniveau		.23	3.49	p = 0.001

Hypothese 3 moet verworpen worden omdat financiële kennis en financiële attitude helemaal geen rol spelen in het voorspellen van de begripsscores op de startbrief. Vindscore en opleidingsniveau zijn wel voorspellers van de begripsscores.

Uit deze regressieanalyse kan geconcludeerd worden dat financiële geletterdheid geen invloed heeft op de ruime en strikte begripsscores van de startbrief-taak. Alleen het vinden van de informatie en het opleidingsniveau van de respondent spelen een rol in het begrijpen van pensioeninformatie. Dit is een positief resultaat omdat respondenten de informatie in de startbrief kunnen begrijpen, ongeacht hun niveau van financiële geletterdheid.

5. Conclusie en discussie

De onderzoeksvraag waar dit eindwerkstuk een antwoord op tracht te geven luidt als volgt:

Welke rol speelt de financiële geletterdheid van respondenten op pensioen kennis en de vind- en begripsprestaties van de startbrief?

Het blijkt moeilijk een eenduidig antwoord op deze vraag te geven. Financiële attitude en financiële kennis zijn inderdaad van invloed op pensioen kennis, maar voorspellen samen maar een klein deel van de score op de pensioen kennistest. De grootste voorspeller van pensioen kennis is leeftijd. Het blijkt dan ook dat hoe hoger de financiële geletterdheid, hoe meer pensioen kennis men heeft. Dit resultaat komt overeen met het onderzoek van Alessie et al. (2001) waaruit onder andere bleek dat mensen met een hoge financiële geletterdheid realistischere verwachtingen hebben van hun pensioen, en beter voorbereid zijn. Financiële kennis heeft daarnaast een (kleine) invloed op het vinden van de benodigde informatie in de startbrief. Financiële attitude speelt hierbij geen rol. Geconcludeerd kan worden dat financiële geletterdheid de vindprestaties nauwelijks beïnvloed. Wat betreft het begrip van de startbrief speelt financiële geletterdheid geen enkele rol. Alleen de vindscore en het opleidingsniveau van respondenten zijn hierbij van belang. Daarnaast blijkt pensioen kennis geen invloed te hebben op de vindcores of de begripsscores. Respondenten met veel pensioen kennis zijn dus niet beter in het vinden en begrijpen van informatie in de startbrief dan respondenten met weinig pensioen kennis. Dit is positief nieuws voor Zwitserleven omdat mensen geen pensioen kennis hoeven te hebben om de benodigde pensioen informatie in de startbrief te vinden en te begrijpen.

Het antwoord op de hoofdvraag is daarmee als volgt: financiële geletterdheid speelt nauwelijks een rol in de vind- en begripsprestaties van de startbrief. Financiële geletterdheid heeft geen invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de startbrief van Zwitserleven. Financiële geletterdheid heeft een grotere invloed op pensioen kennis. Hieruit blijkt dat door middel van het verbeteren van financiële geletterdheid ook pensioen kennis verbeterd kan worden. Omdat financiële geletterdheid blijkbaar van belang is voor pensioen kennis zou hier, bijvoorbeeld vanuit de overheid, meer aandacht voor moeten komen. Het is dan ook waardevol om veranderingen in pensioenstelsels gepaard te laten gaan met programma's die gericht zijn op het verbeteren van financiële geletterdheid en daarmee pensioen kennis en pensioenvoorbereiding.

Een belangrijk probleem, en daarmee een punt voor vervolgonderzoek, is de lage betrouwbaarheid van de financiële kennisvragen. De resultaten van de test kunnen dan ook te wijten zijn aan

toevallige schommelingen. Om deze reden moet men voorzichtig zijn met het trekken van conclusies op basis van deze resultaten. Een verklaring voor deze lage betrouwbaarheid kan enerzijds liggen aan de weinige items, en anderzijds aan de moeilijkheidsgraad en de formulering van vraag 5 en 6. Hoewel de uitgebreidere vragenlijst van Lusardi (2008) uit acht vragen bestond, zijn er daarvan in dit onderzoek maar twee gebruikt. Ook in het onderzoek van Antonides et al. (2008) werden meer vragen gebruikt. In dit onderzoek zijn er echter maar zes financiële kennisvragen gesteld omdat het onderzoek aan de lange kant was. Aanbevolen wordt om bij vervolgonderzoek het aantal vragen over uitgebreidere financiële kennis uit te breiden. Daarnaast bleek vraag 5 te moeilijk, en vraag 6 bleek te makkelijk. De moeilijkheidsgraad en de formulering van de vragen moet bij vervolgonderzoek beter getest worden. Om deze reden wordt een pre-test aangeraden.

Wat betreft de financiële geletterdheid van de respondenten blijkt dat de zelf gerapporteerde kennis en de echte kennis van respondenten niet overeenkomen. Respondenten denken voldoende financiële kennis te hebben, maar scoren laag op de financiële kennisvragen. Hoewel respondenten dus minder kennis hebben dan ze denken, is er wel de intentie om deze kennis te verbeteren. Deze resultaten komen overeen met eerder onderzoek (Lusardi & Mitchell, 2013). Daarnaast zijn de resultaten overeenkomstig met het onderzoek van Alessie et al. (2011). In dit onderzoek komt naar voren dat vrouwen en laagopgeleiden lager financieel geletterd blijken te zijn dan mannen en hoogopgeleiden. Mannen en hogeropgeleiden hebben dan ook meer financiële kennis.

Over het algemeen kan gesteld worden dat financiële geletterdheid geen invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de startbrief van Zwitserleven. Het is voor Zwitserleven dus niet nodig om rekening te houden met het niveau van financiële geletterdheid van pensioendeelnemers bij de totstandkoming van de startbrief. Wel blijft het verbeteren van pensioen kennis en -inzicht voor pensioenuitvoerders van belang. Zwitserleven kan haar deelnemers het voordeel van vooruitdenken geven door blijvend aandacht te geven aan het verbeteren van pensioen kennis. Alleen zo kan de startbrief écht bijdragen aan een goede start, en een financieel bewuste toekomst.

6. Aanbevelingen Zwitserleven

Naast de resultaten van de verschillende testen naar de begrijpelijkheid zijn er ook nog wat concrete aanbevelingen voor de ZEP-startbrief van Zwitserleven. Deze aanbevelingen zijn voortgekomen uit opmerkingen van respondenten gedurende het maken van de startbrief-taak. Het merendeel van onderstaande aanbevelingen kwam al eerder naar voren uit het onderzoek van de AFM en het Ruigrok | Netpanel onderzoek;

- De inhoudsopgave is niet duidelijk en uitgebreid genoeg. De inhoudsopgave verwijst ook niet naar paginanummers, maar naar titels en hun bijbehorende nummers. Daarnaast worden alleen maar titels en geen onderliggende tussenkopjes genoemd.
- Diverse informatie is versnipperd door de tekst. Onder andere de informatie over Horizonbeleggen, Profielbeleggen en Vrijbeleggen, en de informatie over keuzes die een deelnemer vlak voor de pensioeningang moet maken, staan niet op één plek maar zijn verspreid over de brief. Hierdoor kan een lezer belangrijke informatie missen.
- Er wordt vaak verwezen naar externe documenten of partijen. Er wordt gezegd dat deelnemers vanzelf een brief krijgen of dat men met een pensioenadviseur moet gaan praten. Een respondent gaf aan: "Praten met een pensioenadviseur, wie doet dat nou?!". Door te verwijzen naar externe informatiebronnen denken respondenten dat ze informatie missen.
- Er wordt jargon gebruikt. Regelmatig komen er termen voor die niet uitgelegd worden zoals franchise, lijfrente, pensioengrondslag en risicopremie.
- Bij het kopje 'Als u en uw partner uit elkaar gaan' moet er beter onderscheid komen tussen de gevolgen voor de pensioendeelnemer zelf en die voor de partner.
- Bij de checklist staat kort vermeld wanneer je iets moet doen en wat je dan moet doen. De acties die consumenten moeten ondernemen behoeven echter nog meer uitleg of een verwijzing naar een paragraaf met meer uitleg en informatie.
- Uitzonderingen en bijzondere situaties, zoals bij betalingsonmacht van de werkgever, worden niet toegelicht. Hier moeten duidelijke voorbeelden gegeven worden.
- Rekenvoorbeelden, tabellen en grafieken blijven ingewikkeld. Deze moeten slechts in de startbrief opgenomen worden wanneer deze echt belangrijke informatie bevatten en voor iedereen begrijpelijk zijn.
- Misschien is een digitale versie van de startbrief met zoekfunctie een optie. Zo kunnen mensen trefwoorden intypen en de benodigde informatie nóg sneller vinden.

7. Literatuur

- Alessie, R., Van Rooij, M., & Lusardi, A. (2011). *Financial Literacy, Retirement Preparation and Pension Expectations in the Netherlands* (Netspar Discussion Paper 01/2011-021). Geraadpleegd op <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=114079>
- Antonides, G., De Groot, I.M., & Van Raaij, W.F. (2008). *Resultaten financieel inzicht van Nederlander: Publieksonderzoek over 4280 consumenten uitgevoerd in opdracht van CentiQ*. Geraadpleegd op http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/16237/onderzoeksrapport_financieel_inzicht_nederlanders.pdf
- Autoriteit Financiële Markten. (z.j.). *Informatie over pensioenen*. Geraadpleegd op <http://www.afm.nl/nl/consumenten/producten/pensioen.aspx>
- Autoriteit Financiële Markten. (2010a). *Geef Nederlanders Pensioeninzicht: Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof*. Geraadpleegd op http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2010/rapport_geef_nederlanders_pensioeninzicht.ashx
- Autoriteit Financiële Markten. (2010b). *Rapport Volledigheid en Begrijpelijkheid Startbrief: Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*. Geraadpleegd op <http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/rapport-volledigheid-begrijpelijkheid-startbrief.ashx>
- Besseling, E., Blokhuis, D. (2012). *Zwitserleven & AFM: In hoeverre voldoet de startbrief van het Zwitserleven Exclusief Pensioen aan de criteria begrijpelijk, nuttig en veilig?* Amsterdam: Ruigrok | Netpanel
- CentiQ. (z.j.). Platform Wijzer in Geldzaken. Geraadpleegd op <http://www.wijzeringeldzaken.nl/over-wijzeringeldzaken/platform-wijzeringeldzaken.aspx>
- CentiQ. (2012). *Pensioenbewustzijn derde meting: Werkgevers spelen cruciale rol bij vergroten pensioenbewustzijn*. Geraadpleegd op http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/289294/rapp_pensbewustzijn_jan2012.pdf
- De Gier, H.G., Frijns, B.P.M., Lehnert, T., & Verschoor, W.F.C. (2007). *Verslag vooronderzoek Financieel Inzicht en Ontwikkeling Vragenlijst*. Geraadpleegd op <http://www.wijzeringeldzaken.nl/professioneel/publicaties/onderzoek.aspx>
- Lusardi, A. (2008). *Financial literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?* (Netspar Discussion Paper 06/2008-017). Geraadpleegd op <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=80092>
- Lusardi, A., & Mitchell, O.S. (2006). *Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing*. Geraadpleegd op <http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/FinancialLiteracy.pdf>

- Lusardi, A., & Mitchell, O.S. (2013). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence* (Netspar Discussion Paper 04/2013-009). Geraadpleegd op <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=129675>
- Kloosterboer, M., Oosterveld, P., & Visser, J. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières. Geïntegreerd rapport van onderzoek onder deelnemers en gepensioneerden* Geraadpleegd op <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres/rapport-pensioencommunicatie-behoeften-en-barrieres.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2013). *OECD/INFE toolkit to measure Financial Literacy and Financial Inclusion: Guidance, Core Questionnaire and Supplementary Questions* Geraadpleegd op <http://www.oecd.org/financial/financial-education/Toolkit-to-measure-fin-lit-2013.pdf>
- Towers Watson. (2012). *Global Workforce Study: Zo denkt werkend Nederland* Geraadpleegd op <http://www.towerswatson.com/nl-NL/Insights/IC-Types/Survey-Research-Results/2012/07/Global-Workforce-Study-2012>
- Zwitserleven. (z.j.). *Het bedrijf*. Geraadpleegd op http://www.zwitserleven.nl/nl/over_zwitserleven/het_bedrijf

8. Bijlagen

- A. Mening vooraf
- B. Persoonlijke gegevens
- C. Financiëlegeletterdheidstest
- D. Pensioenkennistest
- E. Cloze-test
- F. Woordenschatstest
- G. Onderzochte startbrief
- H. Vragen begripstest startbrief
- I. Observatieformulier begripstest startbrief
- J. Antwoorden begripstest startbrief
- K. Mening achteraf

A. Mening vooraf

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

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

Hartelijk dank!

1. Ik heb me goed geïnformeerd over mijn pensioen.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

6. Ik ga de startbrief-taak slecht maken.

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

13. Pensioeninformatie is moeilijk voor mij.

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

Helemaal oneens

Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens

Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens

Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens

Helemaal eens

17. De startbrief zal makkelijk te lezen zijn.

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

Helemaal oneens

Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens

Helemaal eens

19. In hoeverre verdiept u zich in de startbrief?

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

A Ik heb nog nooit een startbrief ontvangen.

B Ik gooi de startbrief weg.

C Ik kijk er niet naar en stop het direct bij mijn administratie.

D Ik kijk er globaal naar en stop het dan bij mijn administratie.

E Ik kijk er grondig naar, stop het bij mijn administratie en onderneem actie indien nodig.

B. Persoonlijke gegevens

IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer

Proefleider

Testvolgorde

Relatie

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht 0 man 0 vrouw

Leeftijd jaar

Geboorteland

Geboorteland van uw vader

Geboorteland uw moeder

Hoogst voltooide opleiding

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

Type dienstverband op dit moment

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

In welke bedrijfstak bent u werkzaam?

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

Aan het werk vanaf (jaartal)

Uw inkomensschaal (nettobedragen)

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

Welke taal sprak u vroeger thuis met uw ouders?

- 0 Nederlands
- 0 Anders, namelijk

Welke taal spreekt u nu thuis?

- 0 Nederlands
- 0 Anders, namelijk

C. Financiëlegeletterdheidstest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

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

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

Hartelijk dank!

DEEL 1

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

5. Ik vind kennis over geld en financiële zaken belangrijk

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

7. Ik plan vooruit en hou rekening met de toekomst

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

9. Ik kan met mijn huidige inkomen goed rondkomen

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

11. Ik bekijk regelmatig het saldo van mijn bankrekening

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

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

1	2	3	4	5	6	7
Helemaal oneens			Helemaal eens			

DEEL 2

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

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

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

- meer
 hetzelfde
 minder
 ik weet het niet

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

- waar
 niet waar
 ik weet het niet

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

- spaarrekening
 obligaties
 aandelen
 ik weet het niet

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

- stijgen
 dalen
 blijft hetzelfde
 ik weet het niet

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

- waar
 niet waar
 ik weet het niet

D. Pensioenkennistest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

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

D Levensmomenten die pensioen raken

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

E Partnerpensioen

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

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

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

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

G Pensioen en crisis

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

E. Cloze-test

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Pensioen

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

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

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

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

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

F. Woordenschattest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

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 spreker was na de **interruptie** volledig uit zijn doen.
 - a. belediging
 - b. ruzie
 - c. onderbreking
 - d. stemming
 - e. ik weet het niet

4. Dat is een **penetrante** geur.
 - a. heerlijke
 - b. zurige
 - c. doordringende
 - d. zoete
 - e. ik weet het niet

5. Zijn bijdrage aan het werk is **marginaal**.
 - a. groot
 - b. klein
 - c. positief
 - d. negatief
 - e. ik weet het niet

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

11. Hij is een **demagoog**.

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

12. Zij heeft geen **scrupules**.

- f. tegenslagen
- g. gewetensbezwaren
- h. stress
- i. verantwoordelijkheden
- j. ik weet het niet

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

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

14. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.

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

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

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

16. Deze maatregel is pijnlijk voor **forensen**.

- a. mensen die werkzaam zijn in de forensische sector
- b. mensen die heen en weer reizen tussen woon- en werkgemeente
- c. mensen die een hoog inkomen hebben
- d. mensen die net een huis hebben gekocht
- e. ik weet het niet

17. Toen hij dat zei, ontstond er **tumult**.

- a. gelach
- b. gehuil
- c. rumoer
- d. blijdschap
- e. ik weet het niet

18. Hij stond bekend om zijn **doortastendheid**.

- a. slim en handig te werk gaan
- b. snel en krachtig ingrijpen
- c. overhaast te werk gaan
- d. bedachtzaam optreden
- e. ik weet het niet

19. Er ontstaat **fRICTIE** tussen Jan en Maria.

- a. begrip
- b. onenigheid
- c. verliefdheid
- d. concurrentie
- e. ik weet het niet

20. De **segregatie** in de Amsterdamse wijk de Bijlmer is toegenomen.

- a. misdaad
- b. overlast van vandalen
- c. samenwerking tussen groepen
- d. gescheiden leven van groepen
- e. ik weet het niet

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

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

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

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

23. Zij is **megalomaan**.

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

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

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

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

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

G. Onderzochte startbrief

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

Onderwerp: uw pensioen via Pink Creations

Datum: 2 september 2013

Geachte mevrouw Van Veen,

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

Wat betekent 'meedoen aan een pensioenregeling' voor u?

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

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

Wat moet u zelf nog doen?

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

Waar vindt u uw gegevens?

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

Heeft u vragen?

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

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

Met vriendelijke groet,

Josephine Bergman
Directeur

Inhoud

Uw pensioenregeling

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

Uw keuzemogelijkheden

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

Als er iets verandert in uw leven of bij Pink Creations

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

Contact met ABC Pensioenen

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

Checklist: wanneer moet u iets doen?

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

Uw pensioenoverzicht in cijfers

Uw pensioenregeling

1. Uw pensioen

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

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

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

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

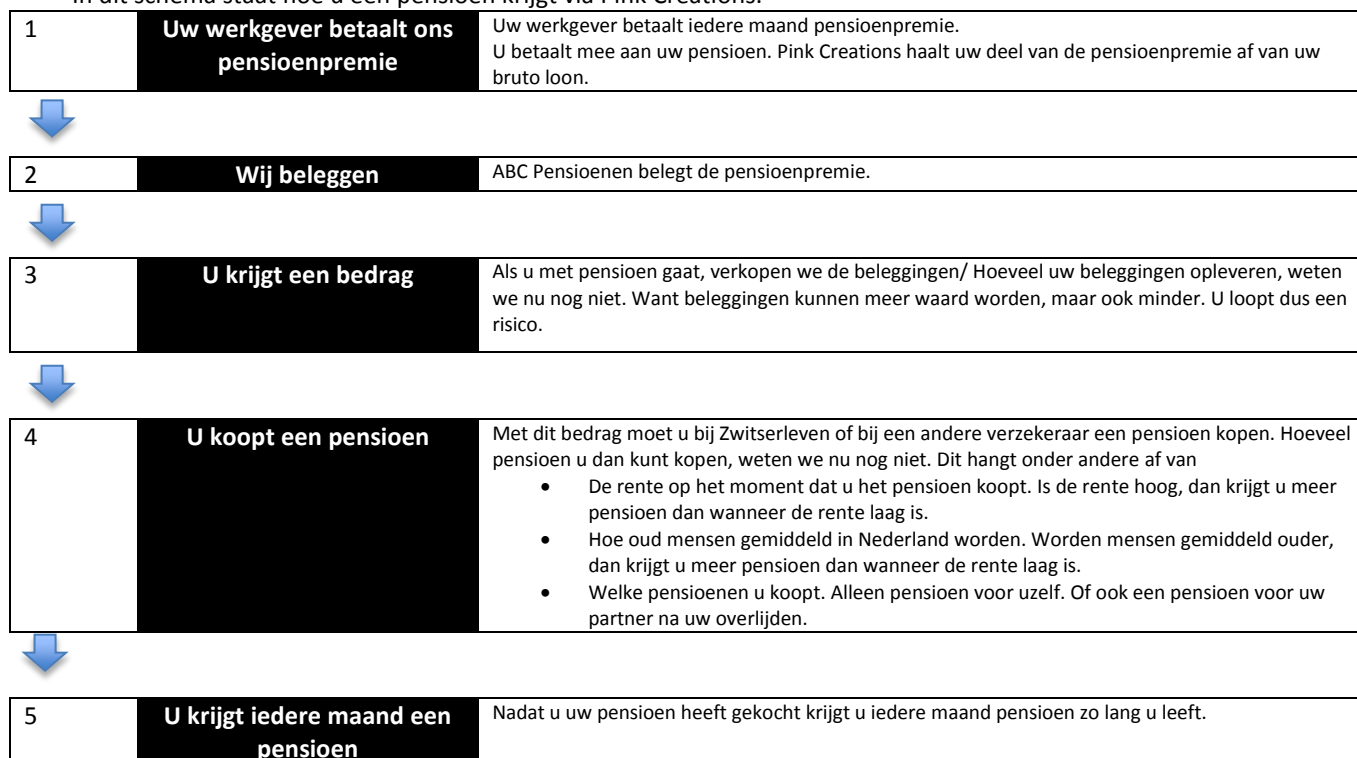
2. Hoe werkt uw pensioen?

Uw pensioenregeling bestaat uit 2 delen:

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

a. Pensioen na uw 65^e

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



b. Uitkeringen bij overlijden voordat u 65 wordt

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

3. Wanneer begint uw pensioenregeling?

Uw deelname aan de pensioenregeling begint op 1 december 2013

4. Hoe hoog is uw pensioenpremie?

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

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

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

Pensioenpremie als percentage van de pensioengrondslag

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

Rekenvoorbeeld:

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

5. Wie betaalt de verzekeringspremie voor de andere uitkeringen?

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

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

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

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

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

6. Wat doen wij met de pensioenpremie?

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

U loopt dus zelf het beleggingsrisico.

Kosten van beleggen

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

De fondsen voor HorizonBeleggen

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

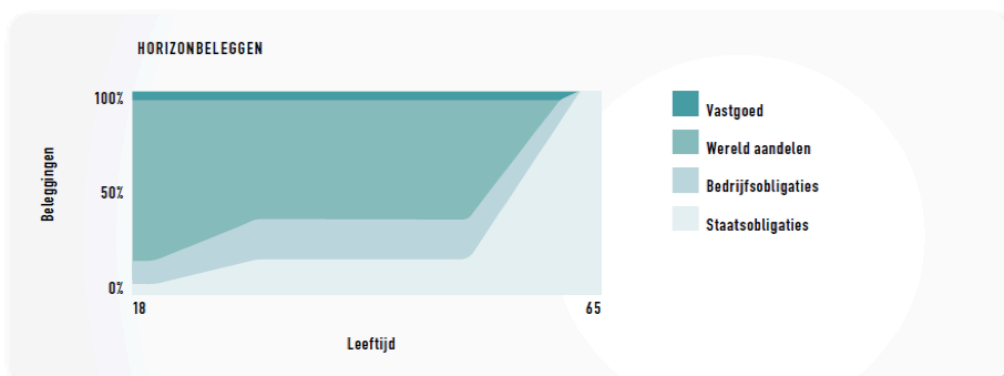
Hoe beleggen we de pensioenpremie?

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

Let op:

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

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



Keuzes voor uw beleggingen

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

7. Hoeveel pensioen krijgt u?

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

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

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

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

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

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

Let op:

Hieronder staat wie als partner telt.

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

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

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

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

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

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

Toelichting bij 1a: Hoe berekenen wij het partnerpensioen?

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

Toelichting bij 1b: Hoe berekenen wij het nabestaandenoverbruggingspensioen?

De hoogte van het nabestaandenoverbruggingspensioen is een vast bedrag.

Toelichting bij 1c: Hoe berekenen wij het wezenpensioen?

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

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

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

3. Als u na uw pensioen overlijdt

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

9. Wat gebeurt er als u arbeidsongeschikt raakt en u werkt nog bij Pink Creations?**ABC Pensioenen betaalt de pensioenpremie en verzekeringspremies bij arbeidsongeschiktheid**

Arbidsongeschiktheid heeft gevolgen voor uw pensioen.

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

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

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

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

10. Wat zijn de voordelen van deze pensioenregeling?

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

11. Wat zijn de nadelen van deze pensioenregeling?

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

- U weet van tevoren niet hoe hoog het bedrag van uw beleggingen is. Uw beleggingen kunnen meer of minder waard worden.

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

12. Hoe gaat de Belastingdienst om met pensioen?

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

13. Wanneer stopt uw pensioenregeling?

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

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

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

Uw keuzes voor uw pensioen

14. Als u de beleggingen wilt wijzigen

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

ProfielBeleggen

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

Hoe beleggen we de premie?

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

VrijBeleggen

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

Meer informatie

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

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

Hoe beleggen we de pensioenpremie?

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

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

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

- het partnerpensioen
- het nabestaandenoverbruggingspensioen
- het wezenpensioen

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

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

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

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

16. Als u stopt met werken voor Pink Creations

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

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

17. Als u met pensioen gaat

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

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

Als er iets verandert in uw leven of bij Pink Creations

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

18. Als u meer of minder gaat werken

a. Pensioen na uw 65e

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

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

b. Uitkeringen bij overlijden voordat u 65-woordt

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

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

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

Arbeidsongeschiktheid heeft gevolgen voor uw pensioen.

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

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

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

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

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

20. Als uw gezinssituatie verandert

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

Dit moet u zelf nog melden:

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

Dit horen we automatisch:

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

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

Als u en uw partner uit elkaar gaan

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

Was u getrouwd of geregistreerd partners?

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

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

21. Als Pink Creations niet meer kan betalen

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

Contact met ABC Pensioenen

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

22. Ga naar mijnpensioen.abcpensioenen.nl

Wilt u weten hoeveel uw beleggingen op dit moment waard zijn? Ga dan naar uw persoonlijke overzicht op mijnpensioen.abcpensioenen.nl. Log in met uw Burger Service Nummer. Het wachtwoord krijgt u in een aparte envelop van ons.

U vindt in uw persoonlijke overzicht bijvoorbeeld de volgende informatie.

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

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

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

23. Bel ons

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

- uw contractnummer 250
- uw deelnamenummer 350

Met deze gegevens kunnen wij u snel helpen.

24. Klachten

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

ABC Pensioenen
Klachtencommissie
Postbus 6000
1280 KA UTRECHT

E-mail: klachtencommissie@abcpensioenen.nl

Checklist: wanneer moet u iets doen?

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

1. Als u een pensioenregeling had bij uw vorige werkgever

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

Let op:

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

2. Als u de beleggingen wilt wijzigen

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

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

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

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

4. Als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is

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

5. Een gebeurtenis in uw leven

De volgende veranderingen moet u zelf melden.

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

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

6. Als u bijna met pensioen gaat

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

7. Als u eerder of later met pensioen wilt

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

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

H. Vragen begripstest startbrief

Vraag 1

Waarom ontvangt Marije van Veen deze brief?

Vraag 2

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

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

Vraag 3

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

Vraag 4

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

Vraag 5

Marije wil weten hoe haar pensioenpremie wordt berekend.

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

Vraag 6

Waarvan is de hoogte van Marijes pensioenuitkering afhankelijk?

Vraag 7

Marije loopt beleggingsrisico.

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

Vraag 8

Juist of onjuist?

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

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

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

Vraag 10

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

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

Vraag 11

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

Vraag 12

Marije heeft weinig verstand van beleggen.

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

Vraag 13

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

Vraag 14

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

Vraag 15

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

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

I. Observatieformulier begripstest startbrief

Observatieformulier Startbriefonderzoek

Ppn naam:

Datum test:

Proefleider:

Ppn nr:

Tijd gebruikt voor woordenschattoets: min seconden

Tijd gebruikt voor cloze-test: min seconden

Tijd gebruikt voor pensioenkenntest: min seconden

Noteer bij kolom **Antwoord juist?**:

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

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

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

J. Antwoorden begripstest startbrief

Indien nodig, de volledige antwoorden:

Vraag 1

Marije ontvangt deze brief omdat zij voortaan pensioen gaat opbouwen bij ABC Pensioenen. Zij wordt klant/deelnemer omdat haar werkgever bij ABC Pensioenen is aangesloten.

Vraag 2

- a. Marijes werkgever betaalt iedere maand pensioenpremie aan ABC Pensioenen. Marije betaalt mee aan haar pensioen. Pink Creations haalt daarvoor haar deel van de premie af van haar bruto loon.
- b. Als Marije met pensioen gaat, verkoopt ABC Pensioenen de beleggingen. Het is nog niet bekend hoeveel die opleveren. Met de opbrengst moet Marije bij ABC Pensioenen of een andere verzekeraar een pensioen kopen. Het is nog niet bekend hoeveel pensioen ze dan kan kopen, dat hangt af van een aantal omstandigheden.

Vraag 3

Voor het deel dat Marije arbeidsongeschikt is geraakt betaalt ABC Pensioenen de pensioenpremie en verzekeringspremie, in dit geval 50%. Voor het deel dat Marije wel kan werken en nog in dienst is bij haar werkgever, blijft haar werkgever premie betalen. Dat is eveneens 50%. Marije blijft voor dat deel gewoon meebetalen.

Vraag 4

Marije kan in dat geval twee dingen doen:

- Beleggingen laten staan bij ABC Pensioenen
- De waarde van de beleggingen over laten maken naar de pensioenregeling van een nieuwe werkgever (waardeoverdracht)

Vraag 5

- a. Pensioengrondslag is het bedrag op basis waarvan de pensioenpremie wordt berekend die de werkgever moet betalen. De pensioengrondslag wordt berekend door de franchise af te trekken van het fulltime jaarloon.
- b. De werkgever van Marije houdt €526,51 per jaar in op haar bruto salaris.
- c. 50-54 jaar.

Vraag 6

- Hoeveel pensioenpremie die de werkgever heeft betaald.
- Waarde van de beleggingen als Marije met pensioen gaat
- Hoeveel pensioen Marije voor de opbrengst van de beleggingen kan kopen

Vraag 7

- a. De waarde van beleggingen verandert voortdurend. Winst en verlies zijn beide voor Marije. Haar pensioen is niet gegarandeerd.
- b. Fout

Vraag 8

- a. Onjuist
- b. Onjuist
- c. Juist
- d. Onjuist

Vraag 9

In dat geval ontvangt alleen de partner van Marije een uitkering, mits hij ook partnerpensioen ontvangt sinds Marije met pensioen is.

Vraag 10

- a. De partner en jongste dochter van Marije krijgen een uitkering. De oudste dochter krijgt een uitkering als zij studeert of arbeidsongeschikt is.
- b. Marijes jongste dochter ontvangt in 2013 €2.352,48 bruto per jaar.
- c. Marijes jongste dochter ontvangt deze uitkering tot zij 21 is. Als zij gaat studeren of arbeidsongeschikt raakt, ontvangt ze deze uitkering tot zij 27 is.
- d. In dat geval ontvangt Marijes jongste dochter een uitkering van 2x €2.352,48 (per jaar).

Vraag 11

Nee, als de situatie van Pink Creations erg verandert, dan mag het bedrijf beslissen om minder pensioenpremie te betalen, of helemaal te stoppen met betalen.

Vraag 12

- a. HorizonBeleggen
- b. Dan bepaalt ABC Pensioenen waarin de premie van Marije belegd wordt. Zij beleggen met een gemiddeld risico

Vraag 13

Bespreken met een pensioenadviseur of extra sparen of beleggen nodig is.

Vraag 14

Marije moet de volgende keuzes maken:

- Bij welke verzekeraar zij pensioen gaat kopen
- Kiezen hoeveel pensioen zij voor zichzelf wil en hoeveel voor haar partner als zij overlijdt
- Of ze alvast minder wil gaan werken
- Of ze eerder of later met pensioen wil

Vraag 15

- a. Ja
- b. Als zij heeft afgesproken dat haar pensioen verdeeld wordt, dan wordt de waarde van Marijes beleggingen uit de tijd dat zij en Berend een geregistreerd partnerschap hadden, verdeeld.

K. Mening achteraf

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

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

Hartelijk dank!

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

3. Pensioeninformatie is moeilijk voor mij.

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

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

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

Helemaal oneens Helemaal eens

18. De meeste Nederlanders hebben hun pensioen goed geregeld.

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

Helemaal oneens Helemaal eens