

# Pensioeninformatie: een ver-van-mijn-bed-show?

---

Een onderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in een pensioenoverzicht.

Reinate van Broekhuizen  
3874060

Communicatie- en Informatiewetenschappen  
Universiteit Utrecht

26 juni 2014  
Bachelorscriptie

## Samenvatting

Het onderwerp van dit onderzoeksverslag is de pensioenbrief die deelnemers aan een pensioenregeling ontvangen. Hierbij is uitsluiten gekeken naar de Nederlandse pensioenen, pensioenbrieven en deelnemers. Uit eerdere onderzoeken blijkt dat veel van deze pensioenbrieven niet voldoen aan de wettelijke eisen (AFM, 2010a). De brief wordt bovendien over het algemeen slecht begrepen (Lentz en Pander Maat, 2013).

In dit onderzoek wordt aandacht besteed aan de begrijpelijkheid en de vindbaarheid van informatie in de pensioenbrief en aan de demografische kenmerken en aan verschillende vormen van voorkennis die van invloed zouden kunnen zijn op de begrijpelijkheid en de vindbaarheid. In dit onderzoek wordt voornamelijk gekeken naar het effect van voorkennis over pensioenen op de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie. Er zijn echter ook andere variabelen meegenomen om alternatieve verklaringen uit te sluiten. Om de brief te testen zijn er proefpersonen van diverse leeftijden en opleidingsniveaus onderzocht, zodat er een goede representatie van de Nederlandse bevolking kan worden gegeven. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een geanonimiseerde brief van Zwitserleven, waarbij er twee verschillende versies van de brief zijn gebruikt: een klikmodel en een pdf-bestand. Het klikmodel is vergelijkbaar met een website, het pdf-bestand is een lineaire tekst.

De proefpersonen werden eerst getest op financiële geletterdheid, taalvaardigheid en reeds vergaarde pensioenkennis. Vervolgens kregen zij de geanonimiseerde pensioenbrief voor zich, waarna zij vragen moesten beantwoorden. De antwoorden hierop konden zij vinden in de tekst. Er werd bijgehouden of de proefpersonen het juiste antwoord hadden gegeven, of zij het antwoord in de tekst hadden gevonden, waar in de tekst ze het antwoord hadden gevonden en hoe lang het duurde voordat zij het antwoord in de tekst gevonden hadden.

Uit de resultaten blijkt dat over het algemeen het opleidingsniveau het meeste invloed heeft gehad op het begrijpen en vinden van informatie in de tekst. De laagste opleidingscategorie had hierbij een significant negatief effect op zowel het vinden als begrijpen van de informatie. De taalvaardigheid van de proefpersonen had alleen bij tekstbegrip een significant positief effect. Het effect was echter kleiner dan het effect van de lage opleidingscategorie. Wanneer beide versies geanalyseerd worden heeft pensioenkennis dan ook geen significant effect. Wanneer er echter alleen naar de resultaten van het klikmodel gekeken wordt, heeft pensioenkennis wel een significant positief effect op het vinden en begrijpen van de informatie. Het lage opleidingsniveau heeft hier ook nog effect, maar dit effect is kleiner dan het effect van voorkennis over pensioenen. Bij het pdf-bestand is geen significant effect van pensioenvoorkennis waargenomen. Kortom, pensioenvoorkennis had alleen een significant positief effect bij het klikmodel van de pensioenbrief.

## Verklaring intellectueel eigendom

De Universiteit Utrecht definieert het verschijnsel “plagiaat” als volgt:

Van plagiaat is sprake bij het in een scriptie of ander werkstuk gegevens of tekstgedeelten van anderen overnemen zonder bronvermelding. Onder plagiaat valt onder meer:

- het knippen en plakken van tekst van digitale bronnen zoals encyclopedieën of digitale tijdschriften zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het knippen en plakken van teksten van het internet zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het overnemen van gedrukt materiaal zoals boeken, tijdschriften of encyclopedieën zonder aanhalingstekens of verwijzing;
- het opnemen van een vertaling van bovengenoemde teksten zonder aanhalingstekens en verwijzing;
- het parafraseren van bovengenoemde teksten zonder verwijzing. Een parafraze mag nooit bestaan uit louter vervangen van enkele woorden door synoniemen;
- het overnemen van beeld-, geluids- of testmateriaal van anderen zonder verwijzing en zodoende laten doorgaan voor eigen werk;
- het overnemen van werk van andere studenten en dit laten doorgaan voor eigen werk. Indien dit gebeurt met toestemming van de andere student is de laatste medeplichtig aan plagiaat;
- ook wanneer in een gezamenlijk werkstuk door een van de auteurs plagiaat wordt gepleegd, zijn de andere auteurs medeplichtig aan plagiaat, indien zij hadden kunnen of moeten weten dat de ander plagiaat pleegde;
- het indienen van werkstukken die verworven zijn van een commerciële instelling (zoals een internetsite met uittreksels of papers) of die tegen betaling door iemand anders zijn geschreven.

Ik heb de bovenstaande definitie van het verschijnsel “plagiaat” zorgvuldig gelezen, en verklaar hierbij dat ik mij in het aangehechte essay / werkstuk niet schuldig heb gemaakt aan plagiaat.

Naam: Reinate van Broekhuizen

Studentnummer: 3874060

Plaats: Utrecht

Datum: 27 juni 2014

Handtekening:

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	1
Verklaring intellectueel eigendom.....	2
Inleiding .....	5
Theoretisch kader .....	5
Pensioenkennis in Nederland .....	6
Tekstbegrip.....	7
Vindbaarheid.....	8
Tekstindeling .....	8
Onderzoeksvraag & hypothese.....	9
Methode .....	9
Proefpersonen .....	9
Materiaal .....	10
Algemene informatie over de testen .....	10
Pensioenkennistest.....	10
Pensioenbrief .....	11
Procedure .....	12
Analyse .....	13
Resultaten .....	14
Betrouwbaarheid en normaalverdeling .....	14
Pensioenkennistest .....	15
Begrip van het pensioenoverzicht.....	16
Begrip van het pensioen.....	17
Conclusie.....	18
Discussie .....	19
Validiteit.....	19
Verklaring voor resultaten.....	20
Overige kritiek.....	21
Bibliografie .....	22
Bijlage 1 – testmateriaal.....	24
Bijlage 1a – Demografische gegevens .....	24
Bijlage 1b – Financiële geletterdheidstest .....	26
Bijlage 1c – Woordenschatstest.....	29
Bijlage 1d – Pensioenkennistest.....	34
Bijlage 1e – Clozetest Pensioen.....	38

Bijlage 1f - Clozetest Donor .....	39
Bijlage 1g - Pensioenbrief.....	40
Bijlage 1h - Vragen & antwoorden begriptest .....	52
Bijlage 1i - Observatieformulier begriptest (voor proefleider).....	55
Bijlage 2 - normaalverdelingen van de scores op de testen .....	57

## Inleiding

Pensioeninformatie, weinig mensen lezen het en weinig mensen begrijpen het. Velen zien het pensioen als iets voor later of vinden de informatie oninteressant. Uit een onderzoek van TNS NIPO (2012) blijkt dat slechts 29% van de onderzochte personen openstaat voor pensioeninformatie. Lentz en Pander Maat (2013) geven aan dat Nederlanders niet openstaan voor pensioeninformatie vanwege een gebrek aan motivatie. Dit gebrek aan motivatie wordt weer veroorzaakt door weinig vertrouwen in de eigen capaciteiten: mensen denken dat zij de informatie niet zullen snappen. Daarnaast wordt het gebrek aan motivatie veroorzaakt door de pensioeninformatie zelf: deze wordt door veel mensen als moeilijk ervaren. Hoe moeilijk is deze pensioeninformatie eigenlijk? Ligt het aan de capaciteiten en motivatie van de mensen zelf of zou pensioeninformatie zelf ook verbeterd kunnen worden? De AFM (2010a) concludeert na onderzoek van de pensioenoverzichten dat geen enkel overzicht alle verplichte informatie bevat. Bovendien zijn de teksten lang en complex, wordt er veel vaktaal gebruikt en zijn de teksten veelal ongestructureerd. Het is echter wel van belang dat deze informatie gelezen en begrepen wordt. Uit onderzoek blijkt namelijk dat Nederlanders te hoge verwachtingen van hun pensioenuitkering hebben, wat betekent dat zij meer verwachten te ontvangen dan dat zij daadwerkelijk ontvangen (AFM, 2010b; Alessie, van Rooij & Lusardi, 2011).

In dit onderzoek wordt gekeken naar de pensioenbrief. Hoe makkelijk is het om hier informatie in te vinden en hoe begrijpelijk is deze informatie? Welke invloed hebben persoonskenmerken op deze brief? Aan de hand van dit onderzoek zouden mogelijke verbeteringen voor de pensioenbrief aan het licht kunnen komen. Eén van de onderliggende factoren voor het gebrek aan motivatie zou hierdoor mogelijk verminderd of zelfs weggenomen kunnen worden. Dit onderzoek kijkt naar de invloed van voorkennis over pensioenen op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie. Daarnaast worden andere variabelen zoals demografische gegevens en taalvaardigheid meegenomen om een zo breed mogelijk beeld te geven van wat invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de brief. Om de resultaten zo representatief mogelijk te maken voor de gehele doelgroep zijn er proefpersonen van diverse opleidingsniveaus en leeftijden meegenomen in het onderzoek.

Als eerste onderdeel van dit onderzoek zullen een aantal begrippen toegelicht worden, mede aan de hand van resultaten van eerder onderzoek. Daarnaast zal de specifieke onderzoeksvraag voor dit onderzoek geformuleerd worden. Vervolgens zullen de begrippen geoperationaliseerd worden en zal de procedure van het onderzoek uitgelegd worden. In het onderdeel 'Resultaten' zullen de analyses over de vergaarde data uitgeschreven staan, waardoor vervolgens in het onderdeel 'Conclusie' de onderzoeksvraag beantwoord kan worden. Tot slot zal er kritisch gereflecteerd worden op het uitgevoerde onderzoek in het onderdeel 'Discussie'.

## Theoretisch kader

In dit deel zullen een aantal onderwerpen behandeld worden die een belangrijke rol zullen gaan spelen in dit onderzoek. De volgende onderwerpen worden opeenvolgend behandeld: de algemene voorkennis over pensioenen in Nederland, het effect van voorkennis op het tekstbegrip en het effect van voorkennis op de vindbaarheid van tekstelementen. Tot slot zal het effect van keuzes rondom tekstindeling behandeld worden. Hierbij zal het verschil tussen een hypertext en een pdf-document besproken worden. De vorm van de tekst en de indeling van de tekst kunnen namelijk invloed hebben op de vindbaarheid binnen een tekst en de begrijpelijkheid van een tekst. Eerder onderzoek naar dit effect zal in het laatste onderdeel besproken worden.

Volgend uit deze onderwerpen zullen vervolgens de onderzoeksvraag en een hypothese voor dit onderzoek geformuleerd worden. Het theoretisch kader dient om de relevante begrippen toe te lichten en om een aantal eerdere bevindingen vanuit voorgaand wetenschappelijk onderzoek te behandelen. Op deze wijze is er duidelijkheid over wat deze begrippen inhouden wanneer zij geoperationaliseerd worden in dit onderzoek. Hoe deze begrippen geoperationaliseerd worden binnen dit onderzoek is te lezen in het onderdeel 'Methode'.

### **Pensioenkennis in Nederland**

Dit onderzoek zal zich richten op Nederlandse proefpersonen en een Nederlandse pensioenbrief. In dit onderdeel zal dan ook uitsluitend de pensioenkennis in Nederland behandeld worden.

Alessie, van Rooij en Lusardi (2011) onderzochten aan de hand van vragenlijsten of de financiële geletterdheid in Nederland in 2010 was toegenomen ten opzichte van 2005. Zij deden dit naar aanleiding van een gat tussen de verwachtingen van de pensioenuitkering en de daadwerkelijke uitkeringen. De verwachtingen van Nederlanders van de pensioenuitkeringen zijn positiever dan de daadwerkelijke uitkering die zij ontvangen. Veel Nederlanders verwachten tenminste 70% van hun voormalige loon als pensioenuitkering te krijgen. In praktijk is dit echter zelden het geval. Uit het onderzoek van Alessie et al. bleek dat de Nederlandse financiële geletterdheid in 2010 niet is toegenomen ten opzichte van 2005. Nederlanders denken echter wel meer na over hun pensioen in vergelijking tot vijf jaar geleden en zijn daarnaast beter voorbereid op hun pensioen.

Lentz en Pander Maat (2013) beargumenteren dat het pensioenbewustzijn van Nederlanders laag is vanwege een gebrek aan motivatie om zich te verdiepen in pensioensinformatie. Het gebrek aan motivatie wordt weer veroorzaakt door twee zaken: een gebrek aan vertrouwen in de eigen capaciteiten om pensioensinformatie te begrijpen en de pensioensinformatie zelf, welke door Nederlanders als moeilijk wordt ervaren. Lentz en Pander Maat onderzochten de gebruiksvriendelijkheid van het Nederlandse pensioenoverzicht. Zij gaven hun proefpersonen een fictief document, gegenereerd aan de hand van bestaande pensioenoverzichten. In een tweede experiment gaven zij de proefpersonen een herzien en vereenvoudigd pensioenoverzicht, zoals deze in de toekomst uitgegeven zou moeten worden door de pensioenfondsen. Aan de proefpersonen werden vragen gesteld, waarvan zij de antwoorden konden vinden in het pensioenoverzicht. De gebruiksvriendelijkheid werd vervolgens bepaald aan de hand van de vind- en begripsscore van de proefpersonen. De vindscore werd bepaald aan de hand van het aantal antwoorden dat gevonden werd in de tekst. Hoe meer antwoorden er in de tekst gevonden werden, hoe hoger de vindscore werd. De begripsscore werd bepaald aan de hand van het aantal correcte antwoorden. Hoe meer vragen goed werden beantwoord, hoe hoger de begripsscore werd. Aan de hand van beide scores werd vervolgens de successcore bepaald, door de vind- en begripsscore met elkaar te vermenigvuldigen. De successcore werd toegepast omdat proefpersonen ook antwoorden goed konden hebben zonder gebruik gemaakt te hebben van de tekst. De proefpersonen konden de vragen daarnaast fout beantwoorden, ondanks dat zij gebruik hadden gemaakt van de tekst. De successcore was dan ook van belang voor het onderzoek, omdat het doel van Lentz en Pander Maat was om de kwaliteit van de tekst te testen en geen andere zaken, zoals de pensioenkennis van de proefpersonen. Gelijksortige scores als in het onderzoek van Lentz en Pander Maat zullen ook in dit onderzoek gebruikt worden.

Uit beide experimenten binnen het onderzoek van Lentz en Pander Maat blijkt dat het pensioenoverzicht een lastig document is voor veel Nederlanders: de vind- en begripsscore van

beide documenten waren laag. Voor het fictieve overzicht was de successcore 51%, wat betekent dat iets meer dan de helft van de antwoorden zowel gevonden als correct was. Voor het vereenvoudigde overzicht was de score 63%. Aan deze hogere score moet volgens Lentz en Pander Maat overigens niet te veel waarde gehecht worden, omdat het vereenvoudigen van het document leidde tot het verdwijnen van tekstonderdelen, waardoor bepaalde (moeilijke) vragen ook niet meer gesteld konden worden.

### Tekstbegrip

Tekstbegrip is afhankelijk van meerdere factoren. Begrijpelijkheid is afhankelijk van zowel de lezerskenmerken als de tekstkenmerken. Tekstbegrip is daardoor afhankelijk van de interactie van de lezer met de tekst (Duffy en Kabance, 1982; Kraf en Pandermaat, 2009). Het aanpassen van tekstkenmerken, zoals het toevoegen of verwijderen van kopjes, kan hierdoor van invloed zijn op het begrip van de lezer, maar is niet de enige factor die meetelt voor tekstbegrip. Een tekst die door de ene lezer als gemakkelijk wordt ervaren, kan door een andere lezer als onbegrijpelijk worden ervaren, vanwege de verschillende lezerskenmerken. Volgens Zwaan en Rapp (2006) telt achtergrondkennis van de lezer zeer zwaar mee voor tekstbegrip. Zij geven aan dat mensen nieuwe teksten verwerken aan de hand van hun voorkennis. Met behulp van hun voorkennis trachten zij een situatiemodel van de nieuwe tekst te vormen. Zwaan en Rapp gebruiken de term 'situatiemodel' van Kintsch om aan te geven dat de lezer op deze manier probeert de tekst te begrijpen. Kintsch' theorie bestaat uit drie modellen:

- Het oppervlaktemodel
- Het textbasemodel
- Het situatiemodel

Bij de oppervlaktefase is er sprake van de exacte, mentale representatie van de tekst zoals deze op papier staat. In de textbasefase gaat de lezer de eerste inferenties maken en schrapt bijvoorbeeld de meest onwaarschijnlijke optie in het geval van ambigue woorden. In het situatiemodel wordt er daadwerkelijk geprobeerd begrip te creëren door de voorkennis van de lezer te activeren. Aan de hand van deze voorkennis worden er inferenties gemaakt: er worden verbanden gelegd die niet letterlijk in de tekst staan. Volgens Zwaan en Rapp kunnen teksten beter begrepen worden wanneer de lezer veel voorkennis bezit, omdat de lezer de eventuele gaten in de tekst kan opvullen en ontbrekende verbanden kan leggen aan de hand van deze voorkennis.

Het onderzoek van McNamara, Kintsch, Butler Songer en Kintsch (1996) bevestigt de stelling van Zwaan en Rapp. In hun onderzoek krijgen lezers met weinig of met veel voorkennis over het onderwerp, een coherente of een incoherente tekst te lezen. Lezers met veel voorkennis zijn beter in staat te incoherente tekst te begrijpen dan lezers met weinig of geen voorkennis. Mede dankzij hun voorkennis kunnen deze lezers de ontbrekende gaten opvullen met informatie die zij al beschikbaar hebben in hun geheugen. Het onderzoek van Pearson, Hansen en Gordon (1979) laat tevens zien dat proefpersonen met beter ontwikkelde schemata (een concept vergelijkbaar met een situatiemodel) meer vragen over de tekst weten te beantwoorden dan proefpersonen met een minder ontwikkeld schemata.

Ozuru, Dempsey en McNamara (2009) onderzochten het effect van vraagsoort, leesvaardigheid en voorkennis op tekstbegrip. Uit de resultaten blijkt dat het soort vraag van grootste invloed is op het correct beantwoorden van de vraag. Binnen het onderzoek werd het correct beantwoorden van vragen gebruikt als maatstaf voor tekstbegrip. De lezerskenmerken leesvaardigheid en voorkennis waren tevens van positieve invloed op het aantal correct



beantwoorde vragen, waarbij voorkennis een groter effect had dan leesvaardigheid. Voorkennis kan bestaan uit onder andere taalkennis over het onderwerp als uit eigen ervaringen.

Afhankelijk van de voorkennis van de lezer ontstaat er een correct of incorrect situatiemodel.

In het onderdeel 'Pensioenkennis in Nederland' is het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) reeds behandeld. Zij houden in hun onderzoek naar pensioenoverzichten rekening met een effect van pensioenvoorkennis. Zij geven aan dat deze voorkennis een belangrijke determinant is van tekstbegrip. Zij zien dit echter wel als een problematisch gegeven. Een pensioenoverzicht is voor iedere deelnemer van belang en dient dan ook door iedere lezer begrepen te worden, ongeacht de mate van pensioenvoorkennis. Het pensioenoverzicht dient er per slot van rekening voor om mensen kennis te verschaffen over hun pensioen. Het is problematisch wanneer alleen mensen die al kennis hebben over pensioenen, deze informatie goed zouden begrijpen. De pensioeninformatie zou voor iedere lezer begrijpelijk moeten zijn, aldus Lentz en Pander Maat.

### Vindbaarheid

Het bezitten van voorkennis over een bepaald onderwerp zou er tevens voor kunnen zorgen dat een lezer meer gericht zoekt naar relevante informatie binnen de tekst. Immers, wanneer een lezer in staat is vanwege voorkennis een situatiemodel te vormen om zo de ontbrekende informatie in de tekst aan te vullen, zou de lezer hierdoor mogelijk ook in staat zijn om door middel van voorkennis meer gericht naar informatie te zoeken. Het onderzoek van Brucks (1985) wijst uit dat het hebben van voorkennis ervoor zorgt dat de lezer efficiënter zoekt naar relevante informatie en vaker irrelevante informatie overslaat. Hölscher en Strube (2000) deden onderzoek naar de zoekperformance van ervaren en onervaren internetgebruikers. Uit hun onderzoek blijkt dat zowel ervaring met internet als achtergrondkennis over het zoekonderwerp (in dit geval economie) van positieve invloed zijn op de zoekperformance: proefpersonen die zowel internetervaring als voorkennis over economie hadden, vonden de meeste antwoorden en scoorden het hoogste. Het onderzoek van Rouet (2003) geeft een breder beeld en betreft zowel tekstkenmerken als lezerseigenschappen bij het onderzoek naar zoekstrategieën. Daarnaast worden de beperkingen van de gegeven taken in het onderzoek meegenomen. Uit de resultaten blijkt dat het soort vraag dat gesteld wordt van grootste invloed is op de zoekstrategie. Voorkennis is tevens van invloed op de zoekstrategie, maar deze invloed is minder groot.

### Tekstindeling

Een tekst kan op verschillende manieren ingedeeld worden. In dit onderzoek zullen een lineaire tekst en een hypertext worden onderzocht. Onderzoek naar tekstindeling heeft voornamelijk invloed op de vindbaarheid binnen een tekst, maar er zijn ook onderzoeken gedaan naar het effect van tekstversie op tekstbegrip.

Rouet (2003) maakt in zijn onderzoek gebruik van een hypertext. Een hypertext met een hiërarchische structuur zou volgens Rouet de lezer kunnen ondersteunen bij het creëren van een situatiemodel. Een hypertext zou daardoor makkelijker te begrijpen zijn dan een lineaire tekst. Een hypertext is een tekst waarbij de lezer door op een hyperlink te klikken naar een ander deel van de tekst kan gaan. Het volledige document hoeft dan ook niet volledig lineair te zijn, maar kan uit verschillende onafhankelijke pagina's bestaan. Een hypertext lijkt daardoor veel op een website. Mangen, Walgermo en Brønneck (2013) gaan de uitspraak van Rouet echter tegen, door aan te geven dat hypertexten in eerder onderzoek slechter worden begrepen dan lineaire (geprinte) tekstdocumenten. Tekstbegrip werd in dit geval gemeten door het aantal correct beantwoorde vragen. Een hypertext structuur zou volgens Mangen et al. leiden tot meer

cognitieve belasting, doordat de lezer keuzes moet gaan maken. Deze cognitieve belasting die ontstaat door het maken van keuzes, zou leiden tot minder tekstbegrip. De experimenten van Naumann, Richter, Flender en Christmann (2007) gaan echter weer gedeeltelijk tegen deze uitspraken in. Mensen met een tekort aan leesvaardigheid zouden volgens Naumann et al. baat hebben bij een hypertextstructuur ten opzichte van een lineaire tekst. In hun experiment leidden lineaire teksten tot een slechter resultaat dan hypertexten bij proefpersonen met een tekort aan leesvaardigheid. Hun leerresultaten werden bepaald aan de hand van een essay die zij moesten schrijven na het lezen van een tekst. Het essay werd vervolgens beoordeeld op het aantal (belangrijke) punten uit de tekst die terugkwamen in het essay. Daarnaast werd het zoekproces bij de hypertexten opgenomen. Door de hypertext waren lezers met tekorten in leesvaardigheid in staat een betere zoekstrategie te gebruiken door de aanwijzingen die hypertexten geven, bijvoorbeeld in de vorm van kopjes. De lezers konden door deze aanwijzingen op een efficiëntere wijze informatie selecteren, waardoor de informatie beter te vinden was. Zonder deze aanwijzingen in de hypertext moesten de lezers minder efficiënte strategieën gebruiken. Voor mensen met een hoge leesvaardigheid was de tekstversie niet van invloed op de resultaten: het maakte niet uit of zij een hypertext of een lineaire tekst lazen.

### Onderzoeksvraag & hypothese

Aan de hand van het bovenstaande theoretisch kader kan de volgende onderzoeksvraag geformuleerd worden:

In hoeverre is er een effect van voorkennis over pensioenen op het vinden en begrijpen van pensioeninformatie bij de hypertext en de lineaire tekst over pensioeninformatie?

Hoe de begrippen in de onderzoeksvraag geoperationaliseerd en gemeten zullen worden, zal in het volgende onderdeel worden besproken.

Aan de hand van het theoretisch kader is de verwachting dat voorkennis over pensioenen een positief effect zal hebben op zowel het begrijpen als het vinden van pensioeninformatie in het pensioenoverzicht. Welk effect de tekstversie waarschijnlijk op het vinden en het begrip heeft, is vanuit het theoretisch kader onduidelijk gebleken. Uit eerder onderzoek zijn er verschillende resultaten naar voren gekomen. Hier zal dan ook geen verwachting over worden uitgesproken.

## Methode

In dit onderdeel wordt de procedure van het onderzoek toegelicht. Het onderzoek is uitgevoerd door vijf bachelorstudenten Nederlands en Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht, onder begeleiding van Louise Nell, promovendus aan de Universiteit Utrecht.

### Proefpersonen

In totaal deden er honderd proefpersonen mee aan het onderzoek. Zij werden vanuit het netwerk van de studenten benaderd en werden geselecteerd op basis van leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. In totaal deden er 46 mannen en 54 vrouwen mee aan het onderzoek. De leeftijd van de proefpersonen varieerde tussen de 21 en 64 jaar. Bij voorkeur werden personen ouder dan 64 zoveel mogelijk buiten het onderzoek gehouden, omdat zij reeds pensioengerechtigd zijn. De proefpersonen mochten geen studenten zijn en moesten werkzaam zijn, bij voorkeur in loondienst bij een werkgever. Voor het onderzoek werden de proefpersonen ingedeeld in vier leeftijdscategorieën. Deze leeftijdscategorieën zijn af te lezen in tabel 1.

**Tabel 1: Verdeling van de leeftijden (in jaren) over de categorieën (N = aantal proefpersonen)**

Categorie	Leeftijd
1	21-35 jaar (N = 31)
2	36-45 jaar (N = 20)
3	46 – 55 jaar (N = 26)
4	56 – 64 jaar (N = 23)

De proefpersonen werden daarnaast uitgezocht en ingedeeld aan de hand van hun opleidingsniveau. Deze verdeling is af te lezen in tabel 2. De proefpersonen zijn zoveel mogelijk gelijkmatig verdeeld over de leeftijdscategorieën als de opleidingscategorieën.

**Tabel 2: Indeling van opleidingsniveaus in categorieën (N = aantal proefpersonen)**

<b>Laag</b>	Basisschool, LBO, VMBO BK, VMBO TL, MBO 2 (N = 32)
<b>Midden</b>	MBO 3, MBO 4, MULO, HAVO (N = 33)
<b>Hoog</b>	VWO, HBO, WO (N = 35)

Door middel van een gelijke verdeling over de leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus is getracht een zo divers mogelijk publiek te testen, om op deze wijze de begrijpelijkheid en vindbaarheid van de pensioenbrief te testen. De externe validiteit van het onderzoek kan zo gegarandeerd worden. Meer informatie over de validiteit kan worden gevonden in het deel 'Discussie'.

### **Materiaal**

In dit gedeelte zal het gebruikte testmateriaal kort besproken worden. Alle testen met uitzondering van de clozetesten en de laatste test op de computer, bestonden uit meerkeuzevragen. Bij de meerkeuzevragen was er altijd een optie met 'Ik weet het niet'. Proefpersonen werden aangemoedigd om niet te gokken. Wanneer zij het antwoord niet wisten, dienden zij voor 'Ik weet het niet' te kiezen.

### **Algemene informatie over de testen**

De test die financiële geletterdheid testte, bevatte veertien vragen over diverse financiële onderwerpen. Vervolgens werd de taalvaardigheid van de proefpersoon gemeten door middel van een woordenschattest. Deze test bestond uit 25 meerkeuzevragen, waarbij de proefpersoon de betekenis van een woord moest aankruisen. De clozetesten werden tevens gebruikt om taalvaardigheid te meten. De clozetest over pensioenen werd daarnaast gebruikt om pensioenkennis te testen. De proefpersonen moesten bij deze testen het ontbrekende woord op de stippellijn invullen. Wanneer zij het woord niet wisten, konden zij er voor kiezen om niets in te vullen. De pensioenkennistest bestond uit twintig meerkeuzevragen. De volgorde van de clozetesten en de pensioenkennistest varieerden onder de proefpersonen, om een effect van voorkennis te voorkomen. Deze volgorde wordt behandeld in het onderdeel 'Procedure'.

### **Pensioenkennistest**

Er zal dieper ingegaan worden op test die pensioenkennis meet, omdat deze test van belang is voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. De overige testen zullen niet nader behandeld worden, aangezien deze niet noodzakelijk zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Alle testen zijn echter wel terug te vinden in bijlage 1. Om andere verklaringen voor het uiteindelijke resultaat niet over het hoofd te zien, worden er in het onderdeel 'Resultaten' wel

analyses uitgevoerd waarbij de overige testen worden meegenomen. De clozetesten worden echter niet meegenomen, omdat onduidelijk is of zij taalvaardigheid of voorkennis meten. Er is dan ook voor gekozen om de clozetest over pensioenen niet mee te nemen in beantwoording van de onderzoeksvraag, omdat bij deze test, in vergelijking met de andere testen, moeilijker te bepalen is wat er precies gemeten wordt. De clozetest kan zowel voorkennis over pensioenen meten als de taalvaardigheid van de proefpersoon. Bij sommige clozetesten kan daarnaast informatie gehaald worden uit eerdere zinnen van de test. Omdat het voor deze test niet met zekerheid te zeggen is of deze de reeds vergaarde pensioen kennis van de proefpersoon meet, is besloten deze test buiten beschouwing te laten. Meer informatie over de onduidelijkheid van wat clozetesten precies meten is te vinden in Kamalski (2007).

Zoals eerder genoemd dient de pensioenkenntest de voorkennis over pensioenen van de proefpersonen te meten. De pensioenkenntest bestaat uit meerkeuzevragen. De vragenlijst bestond uit feitelijke vragen en situatieschetsen. De vragen zijn te vinden in bijlage 1. Een voorbeeld van een feitelijke vraag die in de test voorkomt, is:

Wat is waardeoverdracht?

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

In het geval van een situatieschets werd er een fictieve situatie geschetst. Aan de hand van deze situatie werd vervolgens een vraag gesteld. Een voorbeeld van een situatieschets is:

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

### **Pensioenbrief**

Tot slot werd de pensioenbrief getest. Deze test werd uitgevoerd op de computer en meet de begrijpelijkheid en vindbaarheid van de pensioenbrief. De pensioenbrief is een bestaande brief, het is namelijk een pensioenbrief van Zwitserleven. In dit onderzoek is de naam van Zwitserleven veranderd in ABC Pensioenen. In deze brief wordt informatie gegeven over het pensioen zelf, over de keuzes die de deelnemers kunnen maken, over de zaken die zij zelf moeten regelen en over de zaken die voor hen geregeld worden door ABC Pensioenen. Voorbeelden van onderwerpen in de brief zijn het wezenpensioen, het partnerpensioen en de beleggingsopties. Er wordt ook in deze brief uitgelegd wat men dient te doen wanneer bijvoorbeeld het partnerschap verbroken wordt of wanneer men denkt niet genoeg pensioen te zullen ontvangen.

De proefpersonen werden verdeeld over de twee verschillende versies van de pensioenbrief, 48 proefpersonen kregen het klikmodel te zien en 52 proefpersonen kregen de

pdf-versie van de pensioenbrief te zien. Het klikmodel is vergelijkbaar met een hypertext, zoals behandeld in het theoretisch kader. Het beginscherm bestond uit twee keuzeopties, namelijk: 'Wat moet u zelf doen?' en 'Wat is er voor u geregeld?'. Vanaf deze keuzes konden de proefpersonen verder doorklikken naar andere keuzeopties die weer leidden tot andere tekstdelen. Deze keuzeopties bestonden uit kopjes die een situatie beschreven, met hieronder een korte tekst, zoals:

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

- U kunt uw eerder opgebouwde pensioen meenemen naar uw nieuwe pensioenfonds of -verzekeraar als u van baan verandert. Dit heet waardeoverdracht.
  - U kunt ervoor kiezen om partnerpensioen te blijven verzekeren.
- > Lees meer over wat er voor u geregeld is als u stopt met werken.

De onderstreepte delen leidden naar een nieuwe pagina met een stuk tekst. De pdf-versie is vergelijkbaar met een lineaire tekst: de gehele tekst stond in één document en de tekstonderdelen stonden onder elkaar, op een logische volgorde in de tekst. De inhoud van de twee tekstversies was volledig gelijk. Het bovenstaande voorbeeld stond dan ook in de pdf-versie. In deze versie stonden de tekstdelen die na de hyperlinks volgen echter direct onder het desbetreffende onderwerp en niet op een nieuwe pagina. De volledige pensioenbrief is te vinden in bijlage 1.

De proefpersonen mochten, indien gewenst, de brief kort doorscannen. Daarna stelde de student vragen aan de proefpersoon. De antwoorden op deze vragen zijn te vinden in de tekst. De vragen bestonden uit feitelijke vragen en situatieschetsen. Zodra de vraag gesteld was, had de proefpersoon twee minuten om het antwoord op de vraag op te zoeken in de tekst. Wanneer de twee minuten verstreken waren of wanneer de vraag beantwoord werd, ging de student door naar de volgende vraag. De student hield ondertussen bij of het juiste antwoord en de juiste steekwoorden werden gegeven, hoe lang de proefpersoon had gedaan over het vinden van het antwoord en waar in de tekst de proefpersoon het antwoord gevonden had. Als de proefpersoon het antwoord uit het hoofd wist, werd gevraagd waar in de tekst het antwoord gevonden kon worden. Meer informatie over de procedure is te vinden in het volgende onderdeel.

### Procedure

Het onderzoek werd binnen een periode van twee weken afgenomen door de vijf studenten. Iedere student nam het onderzoek individueel, per proefpersoon af. De locatie van afname varieerde hierdoor per proefpersoon. Iedere student was verantwoordelijk voor het afnemen van de test bij 20 proefpersonen.

Allereerst werd het onderzoek uitgelegd aan de deelnemer. Hierbij werd uitdrukkelijk vermeld dat niet de proefpersoon, maar de pensioenbrief werd getest. Eerst moesten de proefpersonen een formulier invullen, waarop zij demografische gegevens als leeftijd en opleidingsniveau vermeldden. Vervolgens werd hun financiële geletterdheid getest door middel van een meerkeuzetoets. Deze test diende in maximaal tien minuten gemaakt te worden. Wanneer de tien minuten bereikt werden, stopte de student de proefpersoon en ging de proefpersoon door naar de volgende test. Vervolgens werd de taalvaardigheid van de proefpersoon gemeten door middel van een woordenschattest, bestaande uit meerkeuzevragen. Deze test diende binnen vijf minuten gemaakt te worden. Wanneer de vijf minuten bereikt waren, stopte de student de proefpersoon en ging de proefpersoon door met de volgende test. Hierna kreeg de proefpersoon een meerkeuzetest over pensioenen en twee clozetesten, waarvan er één over pensioenen en één over donorschap ging. Deze twee clozetesten en de test over

pensioenkennis werden in diverse volgordes afgenomen. De proefpersonen werden in deze volgordes ingedeeld, om het effect van voorkennis door het onderzoek te voorkomen. De verschillende volgordes zijn af te lezen in tabel 3. Alle drie de testen dienden in maximaal tien minuten per test gemaakt te worden. Wanneer de tien minuten bereikt werden, werd de proefpersoon door de student onderbroken en ging de proefpersoon door naar de volgende test.

Na deze testen werd vervolgens de begrijpelijkheid en vindbaarheid van informatie in de pensioenbrief getest. De proefpersonen kregen hiervoor een brief te zien op de computer. Deze brief was in twee versies, een klikmodel en een pdf-versie. De proefpersonen werden willekeurig verdeeld over deze twee brieven. In totaal kregen 52 proefpersonen de pdf-versie en 48 proefpersonen het klikmodel te zien. De student las vervolgens vragen voor. De proefpersonen moesten de antwoorden op deze vragen zoeken in de tekst en eventueel aanwijzen. De student noteerde of de antwoorden correct waren en waar het antwoord in de tekst gevonden was. Terwijl de proefpersonen de test op de computer maakten, werden er opnames gemaakt van de zoekactiviteiten op het computerscherm.

**Tabel 3: Verdeling van volgorde van de pensioenkennis-test en de clozetesten (ClozeP = clozetest pensioenkennis, ClozeD = clozetest Donorschap, N = aantal proefpersonen)**

Categorie	Volgorde
1	Pensioenkennis – ClozeP – ClozeD (N = 13)
2	Pensioenkennis – ClozeD – ClozeP (N = 17)
3	ClozeP – Pensioenkennis – ClozeD (N = 18)
4	ClozeP – ClozeD – Pensioenkennis (N = 18)
5	ClozeD – Pensioenkennis – ClozeP (N = 20)
6	ClozeD – ClozeP – Pensioenkennis (N = 14)

De proefpersonen werden ten slotte bedankt voor hun deelname. Het volledige onderzoek nam ongeveer drie kwartier à anderhalf uur per proefpersoon in beslag. Veel proefpersonen gaven aan het onderzoek lang, moeilijk en/of saai te vinden. Over het algemeen werd het onderzoek daardoor als intensief ervaren. Als dank voor deelname aan het onderzoek ontvingen de proefpersonen aan het einde van het onderzoek een VVV-bon ter waarde van vijf euro.

### Analyse

Tot slot werd de data ingevoerd door de studenten in SPSS. Het databestand werd op fouten gecontroleerd en er werden nieuwe variabelen aangemaakt. De eerder genoemde categorieën, zoals de leeftijds- en opleidingscategorieën werden in een nieuwe variabele gezet. Daarnaast zijn er dummy-variabelen aangemaakt om regressieanalyses mogelijk te maken. Tot slot zijn de antwoorden van de meerkeuzetoetsen omgezet naar nieuwe variabelen, waarbij de goede antwoorden werden omgenummerd naar een één en de foute antwoorden naar een nul. Vervolgens zijn per test alle antwoorden bij elkaar opgeteld om per proefpersoon tot de som van goede antwoorden per test te komen. Er is tevens een variabele 'vindscore' aangemaakt voor de som van de gevonden antwoorden in het pensioenoverzicht (vindbaarheid) en een variabele 'begripsscore' voor het aantal goede antwoorden in het pensioenoverzicht (begrijpelijkheid). Gevonden antwoorden hoeven immers geen correcte antwoorden te zijn: proefpersonen kunnen de tekst verkeerd interpreteren. Bij de som van de goede antwoorden zijn alleen de observaties 'Juist' en 'Letterlijk opgelezen' meegenomen. De observatie 'Juist, zonder tekstgebruik' is niet meegenomen, omdat deze score niet de brief maar de reeds verworven pensioenkennis van de proefpersoon test. De successcore berekenen zoals bij Lentz en Pander Maat is dan ook niet

nodig, aangezien het aantal correcte antwoorden, de begripsscore, gelijk zou moeten zijn aan de successcore. De resultaten waarbij proefpersonen de vraag correct hebben beantwoord zonder de tekst te gebruiken, zullen later apart geanalyseerd worden

Aan de hand van het databestand werden analyses uitgevoerd in SPSS, om de betrouwbaarheid en de normaalverdeling van de testen te analyseren. Het databestand werd verder gebruikt om te achterhalen welke van de gemeten onafhankelijke variabelen van invloed waren op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de tekst. Meer informatie hierover zijn te lezen in het volgende onderdeel, evenals de resultaten van de analyse.

## Resultaten

In dit onderdeel zal de vergaarde data geanalyseerd worden. Allereerst zal de betrouwbaarheid en de normaalverdeling van de verzamelde data bekeken worden, daarna wordt verder ingegaan op de pensioenkennistest. De pensioenkennistest meet immers de voorkennis van de proefpersonen over pensioenen. Vervolgens zal ingegaan worden op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de pensioenbrief. Hierbij zullen analyses worden uitgevoerd om te zien welke onafhankelijke variabelen effect hebben gehad op de vindscore en de begripsscore (ook wel juistscore, aangezien de begripsscore wordt bepaald door het aantal juist beantwoorde vragen). Interpretatie van deze data en het beantwoorden van de onderzoeksvraag aan de hand van de analyses zal gebeuren in het volgende onderdeel 'Conclusie'.

### Betrouwbaarheid en normaalverdeling

Als eerste onderdeel van de analyse is de betrouwbaarheid van de testcores gemeten. De betrouwbaarheid is geanalyseerd om te zien of iedere test wel meet wat deze zou moeten meten. De betrouwbaarheid is gemeten met een Cronbachs Alpha. Hierbij zijn de nieuwe variabelen gebruikt, die alleen weergeven of het antwoord goed of fout beantwoord is. Voor meer informatie over deze variabelen, zie het onderdeel 'Methode'.

De financiële geletterdheidstest is betrouwbaar gebleken ( $\alpha = 0,74$ ), even als de woordenschattest ( $\alpha = 0,87$ ). Bij beide testen zou de betrouwbaarheid toenemen bij het verwijderen van één of meerdere vragen. Deze toename is echter gering, daarnaast zijn deze testen niet noodzakelijk voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Er is daarom geen verdere aandacht aan de betrouwbaarheid van deze twee testen besteed. Er zijn dan ook geen vragen verwijderd. De clozetesten worden niet geanalyseerd op betrouwbaarheid, deze zullen vanaf nu buiten beschouwing gelaten worden bij iedere analyse. De pensioenkennistest is eveneens betrouwbaar gebleken ( $\alpha = 0,73$ ). Wanneer vraag 11 echter niet meegenomen wordt in de analyse, neemt de betrouwbaarheid toe ( $\alpha = 0,75$ ). Na verwijdering van vraag 11, neemt de betrouwbaarheid verder toe wanneer ook vraag één niet meegenomen wordt ( $\alpha = 0,76$ ). Omdat de pensioenkennistest echter al betrouwbaar is en de betrouwbaarheid niet drastisch toeneemt bij het verwijderen van deze vragen, is besloten deze twee vragen alsnog mee te nemen in de hierop volgende analyses.

Daarnaast is er gekeken naar de verdeling van alle testcores die in deze analyse gebruikt zullen worden. Alle testen waren normaal verdeeld. Hierbij is aangehouden dat de skewness en kurtosis tussen de -1 en 1 moeten liggen voor een normaalverdeling. Voor de histogrammen van de testcores en de bijbehorende skewness en kurtosis, zie bijlage 2.

## Pensioenkenntest

In dit onderdeel zullen we de resultaten rondom de pensioenkenntest nader bekijken. Aan de hand van een Oneway ANOVA blijkt dat opleidingsniveau (laag, midden of hoog) geen significant effect had op de score op de pensioenkenntest ( $F(2,97) = 1,30$ ;  $p = 0,28$ ). De gemiddelde scores (en standaarddeviatie) per opleidingsniveau zijn af te lezen in tabel 4.

**Tabel 4: de gemiddelde scores (en standaarddeviatie) op de pensioenkenntest per opleidingsniveau (in categorieën)**

Opleidingsniveau	Gemiddelde score (Standaarddeviatie)
1	8,56 (3,47)
2	9,71 (3,52)
3	9,88 (3,78)
<b>Totaal</b>	<b>9,40 (3,60)</b>

Er was echter wel een significante samenhang tussen leeftijd en score op de pensioenkenntest, blijkt uit een Pearson-correlatie ( $r = 0,41$ ;  $p < 0,01$ ). Er is sprake van een positieve correlatie, wat betekent dat met toename van de leeftijd de score op de pensioenkenntest toeneemt. Wanneer we de correlatiecoëfficiënt kwadrateren, komt hier de variantie uit ( $R^2 = 0,17$ ). Deze variantie betekent dat 17% van de variantie op de score op de pensioenkenntest wordt verklaard door de leeftijd. In tabel 5 zijn de gemiddelde scores (en standaarddeviatie) per leeftijdscategorie af te lezen. Deze tabel is toegevoegd om een overzichtelijke indruk te geven van de scores op de test. Een tabel van alle leeftijden zou te groot worden.

**Tabel 5: de gemiddelde scores (en standaarddeviatie) op de pensioenkenntest per leeftijdscategorie**

Leeftijdscategorie	Gemiddelde score (Standaarddeviatie)
1	7,42 (4,21)
2	9,45 (3,30)
3	9,81 (2,77)
4	11,57 (2,35)
<b>Totaal</b>	<b>9,40 (3,60)</b>

Tot slot is gekeken of geslacht een significant effect had op de score op de pensioenkenntest. Aan de hand van een Independent Samples T-toets blijkt dat er geen significant verschil in score is tussen mannen en vrouwen ( $t(98) = 0,53$ ;  $p = 0,60$ ). De gemiddelde scores per geslacht staan vermeld in tabel 6.

**Tabel 6: de gemiddelde scores (en standaarddeviatie) op de pensioenkenntest per geslacht**

Geslacht	Gemiddelde score (Standaarddeviatie)
Man	9,61 (3,65)
Vrouw	9,22 (3,59)

Samengevat hebben geslacht en opleidingsniveau geen effect gehad op de score op de pensioenkenntest; alleen leeftijd heeft effect gehad op de score. Hieruit blijkt dat hoe ouder mensen zijn, hoe meer voorkennis zij hebben over pensioenen. Deze uitspraak moet echter



genueanceerd worden, aangezien er alleen een significant verschil is tussen de jongste leeftijdscategorie en de oudste leeftijdscategorie. Aan de hand van deze resultaten en eerdere informatie uit het theoretisch kader, is de verwachting dat de hoogste leeftijdscategorie dankzij hun voorkennis een significant hogere vindscore en begripsscore zullen hebben dan de laagste leeftijdscategorie. De verwachting is dat de andere demografische gegevens van de proefpersonen geen effect zullen hebben op de vind- en begripsscore.

### Vindbaarheid in het pensioenoverzicht

Zoals eerder aangegeven is, hoeft het feit dat een antwoord in de tekst gevonden is niet te betekenen dat het antwoord correct is. Per antwoord konden meerdere steekwoorden of -zinnen genoemd worden, waarvoor per steekwoord een locatie in de tekst opgegeven kon worden. In totaal konden er 38 steekwoorden gevonden worden. Het maximale aantal gevonden steekwoorden door de proefpersonen is 23, het minimaal aantal gevonden steekwoorden is drie. Het gemiddelde aantal gevonden steekwoorden is 13,87 (SD = 4,52).

Om te zien welke variabelen effect hebben gehad op de vindscore is een regressieanalyse uitgevoerd. In deze regressieanalyse zijn opleiding, leeftijd, geslacht, versie, score op pensioenkenntest, score op woordenschattest en score op financiële kenntest meegenomen als onafhankelijke variabelen. Om deze analyse uit te kunnen voeren zijn dummy-variabelen aangemaakt. Uit de regressieanalyse blijkt dat er geen significant effect is van zowel versie, leeftijd, geslacht en scores op alle drie de testen. Opleidingsniveau zorgde wel voor een effect, waarbij alleen de categorie 'laag' voor een significant effect ( $p < 0,01$ ) zorgde in verhouding tot de andere twee opleidingscategorieën (midden en hoog). Wanneer men laag opgeleid is, bepaalt dit 22% van de variantie op de vindscore. De bèta waarde is negatief ( $B = -0,47$ ), wat betekent dat de vindscore lager wordt wanneer men laag opgeleid is, ten opzichte van de andere twee opleidingscategorieën.

Wanneer we naar de versies apart kijken, zien we dat de regressieanalyse voor andere resultaten zorgt. Bij de pfd-versie blijft de opleidingscategorie 'laag' voor een significant effect zorgen ( $p < 0,01$ ). De variantie en de bèta waarden veranderen echter. Bij de pfd-versie zorgt de opleidingscategorie 'laag' voor 27% van de variantie op de begripsscore. Tevens verandert de bèta waarde van de opleidingscategorie ( $B = -0,51$ ). Er werden minimaal drie en maximaal 23 steekwoorden gevonden. Gemiddeld werden er 13,44 steekwoorden gevonden (SD = 5,02). In het geval van het klikmodel is er werden er minimaal vier en maximaal 21 steekwoorden gevonden. Gemiddeld werden er 14,33 antwoorden gevonden (SD = 3,92). Bij het klikmodel blijft de opleidingscategorie 'laag' significant voor de resultaten, echter wel gecombineerd met pensioenkenntest. De score op de pensioenkenntest heeft het grootste effect ( $R^2 = 0,19$ ). Gecombineerd met de opleidingscategorie 'laag' zorgt deze voor een variantie van 26% op de vindscore ( $R^2 = 0,26$ ). De bèta waarde van de pensioenkenntest is positief ( $B = 0,36$ ), wat betekent dat een hogere pensioenkenntest leidt tot een hogere vindscore. De bèta waarde van de opleidingscategorie 'laag' is negatief ( $B = -0,28$ ), wat betekent dat de lage opleidingscategorie zorgt voor een lagere vindscore ten opzichte van de andere twee opleidingscategorieën.

### Begrip van het pensioenoverzicht

Evenals bij de vindbaarheid konden er bij de begripsscore 38 steekwoorden of -zinnen juist beantwoord worden. Zoals eerder genoemd, wordt de begripsscore bepaald door het aantal correct beantwoorde vragen. Er worden alleen correcte antwoorden meegenomen, die tevens zijn gevonden in de tekst. De begripsscore kan dus eventueel gezien worden als de successcore.

De juiste antwoorden die niet uit de tekst gehaald zijn, meten immers niet het tekstbegrip, maar de bestaande voorkennis van de proefpersonen. Verderop in de tekst zal nog gekeken worden naar de correct beantwoorde vragen inclusief de antwoorden die niet uit de tekst zijn afgeleid. Bij de begripstest werd er minimaal één steekwoord correct beantwoord en werden er maximaal 35 steekwoorden correct beantwoord. Het gemiddeld aantal correct beantwoorde vragen is 17,69 (SD = 6,75).

Om te zien welke variabelen een effect hebben gehad op de begripsscore is er een regressieanalyse uitgevoerd. In deze regressieanalyse zijn opleiding, leeftijd, geslacht, versie, score op pensioenkenntest, score op woordenschattest en score op financiële kenntest meegenomen als onafhankelijke variabelen. Uit de regressieanalyse blijkt dat versie, leeftijd, geslacht en scores op de pensioenkenntest en financiële geletterdheidstest niet van significante invloed zijn op de begripsscore. De score op de woordenschattest en het opleidingsniveau hebben wel een significant effect op de begripsscore ( $p < 0,01$ ). Opleidingsniveau speelt hierbij een grotere rol dan de score op de woordenschattest. Evenals bij de vindbaarheid, was er bij de begripsscore alleen een significant effect van het laagste opleidingscategorie ten opzichte van de andere twee categorieën. Deze categorie voorspelt 37% van de variantie op de begripsscore. De woordenschattest en het lage opleidingsniveau zorgen samen voor 44% van de variantie op de begripsscore. De bèta waarde van het lage opleidingsniveau is negatief ( $B = -0,52$ ), wat betekent dat de vindscore lager wordt wanneer men laag opgeleid is. De bèta waarde van de woordenschattest is positief ( $B=0,27$ ), wat betekent dat wanneer men hoger scoort op de woordenschattest, men tevens hoger scoort op de begripsscore.

Wanneer we naar de versies apart kijken, zien we dat de regressieanalyse voor andere resultaten zorgt. Bij de pdf-versie blijven de opleidingscategorie 'laag' en de woordenschat voor een significant effect zorgen ( $p < 0,01$ ). De variantie en de bèta waarden veranderen echter. Bij de pdf-versie zorgt de opleidingscategorie 'laag' voor 50% van de variantie op de begripsscore. Deze opleidingscategorie gecombineerd met woordenschat zorgen samen voor 55% van de variantie op de begripsscore. De bèta waarde van de opleidingscategorie ( $B= -0,57$ ) en de woordenschat ( $B = 0,26$ ) veranderen ook. Er werden tenminste drie en maximaal 35 vragen goed beantwoord bij de pdf-versie. Gemiddeld werden er 16,60 vragen goed beantwoord (SD = 6,97). Bij het klikmodel werd er tenminste één vraag goed beantwoord, het maximaal aantal goede antwoorden was dertig. Gemiddeld werden er 19,88 vragen goed beantwoord (SD = 6,35). In het klikmodel blijft de opleidingscategorie 'laag' van significante invloed, echter gecombineerd samen met de score op de pensioenkenntest ( $p < 0,01$ ). De score op de woordenschattest is niet significant meer. De score op de pensioenkenntest heeft het grootste effect ( $R^2 = 0,21$ ). Gecombineerd met de opleidingscategorie 'laag' zorgt deze voor een variantie van 31% op de begripsscore ( $R^2 = 0,31$ ). De bèta waarde voor de pensioenkenntest is positief ( $B = 0,38$ ), wat betekent dat een hogere score op de pensioenkenntest zorgt voor een hogere score op de begripstest. De bèta waarde van de opleidingscategorie 'laag' is negatief ( $B = -0,35$ ), wat betekent dat de opleidingscategorie 'laag' zorgt voor een lagere score op de begripstest, ten opzichte van de andere twee opleidingscategorieën.

### **Begrip van het pensioen**

Wanneer we met een ruimere blik naar het aantal correcte antwoorden willen kijken, moeten we het aantal correcte antwoorden inclusief de correcte antwoorden zonder tekstgebruik meenemen. Om te zien elke variabelen effect hebben gehad op de ruimere begripsscore is een regressieanalyse uitgevoerd. In deze analyse zijn opleiding, leeftijd, geslacht, tekstversie, score

op de pensioenkenntest, score op de woordenschatstest en score op de financiële kenntest meegenomen. Uit de regressieanalyse blijkt dat opleidingsniveau, woordenschat en pensioenkenntest een significant effect hebben op het aantal correcte beantwoorde vragen ( $p < 0,01$ ). De overige onafhankelijke variabelen hadden geen significant effect. Van de opleidingscategorieën had de laagste categorie als enige effect. Tevens had deze categorie, net als bij de andere regressieanalyses het grootste effect: de categorie voorspelt 33% van de variantie op de ruime begripsscore. Daarna volgen de score op de pensioenkenntest en de score op de woordenschatstest. Het lage opleidingsniveau en de score op de pensioenkenntest voorspellen samen 49% van de variantie op de ruime begripsscore. De drie onafhankelijke variabelen voorspellen samen 51% van de variantie op de ruime begripsscore. De bèta waarde van de lage opleidingscategorie is negatief ( $B = -0,46$ ), wat betekent dat het lage opleidingsniveau voor een lagere score zorgt op begrip, ten opzichte van de andere twee opleidingscategorieën. De bèta waarden van de woordenschat ( $B = 0,20$ ) en pensioenkenntest ( $B = 0,30$ ) zijn positief, wat betekent dat een hogere score op de woordenschatstest en op de pensioenkenntest zorgt voor een hogere ruime begripsscore.

Wanneer we naar de versies apart kijken, zien we dat de regressieanalyse voor andere resultaten zorgt. Bij de pdf-versie blijven de opleidingscategorie 'laag' en de woordenschat score voor een significant effect zorgen ( $p < 0,01$ ). De score op de pensioenkenntest is echter niet significant meer bij de pdf-versie, daarnaast heeft woordenschat score nu het grootste effect. De woordenschat zorgt voor 49% van de variantie op de begripsscore. Woordenschat gecombineerd met de opleidingscategorie 'laag' zorgen samen voor 59% van de variantie op de begripsscore. De bèta waarde van de opleidingscategorie ( $B = -0,36$ ) en de woordenschat ( $B = 0,50$ ) veranderen ook. Er werden gemiddeld 20,35 vragen juist beantwoord bij de pdf-versie ( $SD = 5,99$ ). Er werden tenminste vijf en maximaal 35 vragen juist beantwoord. In het geval van het klikmodel werden er minimaal zeven en maximaal 32 vragen juist beantwoord. Gemiddeld werden er 21 vragen juist beantwoord ( $SD = 6,13$ ). Bij het klikmodel is de score van woordenschat niet significant meer, maar zijn de opleidingscategorieën 'laag' en 'hoog' significant, samen met de score op de pensioenkenntest ( $p < 0,01$ ). De pensioenkenntest zorgt hierbij voor de grootste variantie ( $R^2 = 0,28$ ). Daarna zorgt een combinatie van de pensioenkenntest en de opleidingscategorie 'hoog' voor een variantie van 44% op de ruime begripsscore ( $R^2 = 0,44$ ). Tot slot zorgt een combinatie van pensioenkenntest en de twee significante opleidingscategorieën voor een variantie van 50% op de ruime begripsscore ( $R^2 = 0,50$ ). De bèta waarden van de pensioenkenntest ( $B = 0,44$ ) en de opleidingscategorie 'hoog' ( $B = 0,29$ ) zijn beiden positief. Een hogere opleiding (ten opzichte van de andere twee categorieën) en een hogere score op de pensioenkenntest zorgen beiden voor een hogere score op de ruime begripstest. De bèta waarde van de opleidingscategorie 'laag' is negatief ( $B = -0,29$ ), wat betekent dat een lage opleiding (ten opzichte van de andere twee categorieën) zorgt voor een lagere score op de ruime begripstest.

## Conclusie

Uit de resultaten is gebleken dat de verwachtingen rondom het effect van voorkennis op de vindbaarheid en het begrip gedeeltelijk waargemaakt zijn. Voorkennis van het pensioen heeft geen effect gehad op zowel de vindscore als de begripsscore in het algemeen. Hieraan gerelateerd heeft leeftijd geen significant effect gehad op de vindscore en begripsscore, terwijl de oudste leeftijdscategorie significant hoger heeft gescoord op de pensioenkenntest ten opzichte van de jongste leeftijdscategorie. De verwachting was dan ook dat de oudste

leeftijdscategorie een significant hogere vind- en begripsscore zou hebben. Dit is echter niet het geval gebleken. Het resultaat van dit onderzoek komt dan ook niet geheel overeen met eerdere onderzoeksresultaten, zoals geschetst in het theoretisch kader.

Een aantal andere variabelen buiten de onderzoeksvraag zijn wel van significante invloed op de vind- en begripsscore gebleken. In zowel de resultaten van de vindbaarheid als de begrijpelijkheid komt naar voren dat de opleidingscategorie 'laag' significant slechter scoort ten opzichte van de andere twee opleidingscategorieën. Bij de vindbaarheid veroorzaakten andere onafhankelijke variabelen geen significant effect. Bij de begrijpelijkheid zorgde naast het opleidingsniveau de score op de woordenschattest voor een significant effect. Dit effect was echter kleiner dan het effect van het opleidingsniveau. De score op de woordenschattest had een positief effect op de begripsscore. Dit betekent dat wanneer men hoger scoort op de woordenschattest, het waarschijnlijk is dat men ook hoger scoort op de begriptest.

Wanneer het begrip in ruimere zin werd gemeten, blijkt dat naast woordenschat en opleidingsniveau, de pensioen kennis ook een significant effect heeft op de begripsscore. Bij deze meting werden ook goede antwoorden die niet gevonden zijn in de tekst meegerekend in de begripsscore. Er is sprake van een positief effect, wat betekent dat wanneer men hoger scoort op de pensioenkennistest, men meer antwoorden correct beantwoordt bij de begriptest. Het effect van de voorkennis van de proefpersonen over pensioenen is kleiner dan het opleidingsniveau, maar groter dan de taalvaardigheid. Met de ruimere begripsscore wordt echter niet alleen naar de tekst gekeken, maar ook naar de voorkennis van de proefpersonen. Deze analyse is dan ook geen onderdeel van het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

Wanneer echter alleen naar het klikmodel van de pensioenbrief gekeken wordt, heeft voorkennis van pensioenen wel een effect. Het effect is positief, wat betekent dat de hypothese rondom voorkennis bij het klikmodel wel is uitgekomen. Hieruit is af te leiden dat mensen met voorkennis van pensioenen baat hebben bij het klikmodel voor zowel het vinden als het begrijpen van informatie uit de brief. Voorkennis van pensioenen had op de resultaten bij de pdf-versie geen effect. In de toekomst zou het daarom mogelijk interessant zijn om de pensioeninformatie in de vorm van een website aan te bieden. De opleidingscategorie 'laag' was tevens bij beiden van significante invloed. Hoewel pensioen kennis hierbij wel van significante invloed is gebleken, had leeftijd echter, in tegenstelling tot wat was voorspeld, geen invloed op de resultaten.

Samengevat, om de onderzoeksvraag te beantwoorden: voorkennis van pensioenen heeft een positief effect op het vinden en begrijpen van pensioeninformatie wanneer er gebruik gemaakt wordt van een klikmodel. Er wordt meer gevonden en meer begrepen wanneer men pensioenvoorkennis heeft en het klikmodel gebruikt. In het geval van de pdf-versie is er geen significant effect van voorkennis over pensioenen.

## Discussie

In dit onderdeel wordt kritisch gereflecteerd op het onderzoek, de methode van het onderzoek en de resultaten van het onderzoek. Allereerst wordt de validiteit van het onderzoek behandeld, daarna worden andere zaken rondom het onderzoek behandeld.

### Validiteit

Om de interne validiteit van het onderzoek te garanderen is de proefpersonen bij de meerkeuzetoetsen gevraagd om niet te gokken. Wanneer zij het antwoord niet wisten, werden zij verzocht de laatste optie, namelijk 'Ik weet het niet' te omcirkelen. Op die manier is getracht te voorkomen dat proefpersonen niet gingen gokken. Tijdens de begriptest werd de

proefpersonen gevraagd waar zij het antwoord op de vraag hadden gevonden, als dat niet duidelijk was. Als de proefpersoon zonder tekstgebruik antwoord gaf op de vraag, werd alsnog gevraagd het antwoord op te zoeken in de tekst. Niet iedereen was hier altijd toe bereid, hiermee is echter wel getracht om de antwoorden zoveel mogelijk vanuit eigen kennis of vanuit de tekst te laten komen, zodat de kennis en de tekst daadwerkelijk onderzocht werden. Op deze manier bleef voorkennis zoveel mogelijk buiten beschouwing binnen de begripstest.

Om de constructvaliditeit van het onderzoek te garanderen, zijn de testcores aan een betrouwbaarheidsanalyse onderworpen. Tijdens de analyse van de testen zijn meerdere testen en demografische kenmerken meegenomen naast de testen die van belang waren voor de onderzoeksvraag. Dit is gedaan om te voorkomen dat andere variabelen die van invloed zouden kunnen zijn op de resultaten, buiten beschouwing werden gelaten bij de analyse.

Door de proefpersonen te selecteren op opleidingsniveau, leeftijd en geslacht is getracht een zo breed mogelijk beeld van de relevante lezers voor het pensioenoverzicht te garanderen. Het resultaat van het onderzoek is hiermee te generaliseren over de gehele doelgroep van het pensioenoverzicht. De externe validiteit zou echter groter zijn wanneer er nog meer proefpersonen mee zouden hebben gedaan aan het onderzoek. De resultaten van het onderzoek zijn echter niet te generaliseren over andere tekstmaterialen. In dit onderzoek is alleen gebruik gemaakt van een pensioenoverzicht. Het tekstmateriaal zou ook een verklaring kunnen zijn voor de resultaten, die enigszins afwijken van de hypothese.

### **Verklaring voor resultaten**

Een verklaring voor het feit dat de resultaten van het onderzoek afwijken van de hypothese is mogelijk het soort tekst dat onderzocht is. De hypothese is opgesteld naar aanleiding van eerdere onderzoeksresultaten van andere wetenschappers, zoals vermeld in het theoretisch kader. Deze onderzoeken testten echter geen pensioeninformatie, maar andere soorten teksten. Mogelijk zorgt het onderwerp voor een ander resultaat.

Het soort onderwerp kan onder andere samenhangen met de motivatie van de proefpersonen. Hoewel dit niet uit de data afgeleid kan worden, is de motivatie mogelijk een verklaring voor de resultaten. Veel proefpersonen gaven aan het onderwerp niet interessant of zelfs saai te vinden. Andere proefpersonen gaven aan dat het onderwerp voor hen (nog) niet relevant was of dat (een) derde(n) hun pensioenzaken regelen. Daarnaast gaven veel proefpersonen aan dat het onderzoek erg lang duurde of dat zij er niet zo veel zin meer in hadden. Lage motivatie vanwege het onderwerp en de duur van het onderzoek kunnen van invloed zijn geweest op de testcores. Hoewel dit niet uit de data af te leiden is, zou het zelfs kunnen dat de lager opgeleiden slechter hebben gescoord dan de hoger opgeleiden, simpelweg omdat zij minder gemotiveerd waren om deel te nemen aan het onderzoek. Hoewel de overige testen van belang waren voor het vergaren van gegevens, zouden lager opgeleiden het sneller kunnen hebben opgegeven omdat zij simpelweg geen zin meer hadden. Als dit het geval is geweest, zouden de resultaten niet alleen begrip en vindbaarheid testen, maar ook de motivatie van de proefpersonen. Omdat motivatie niet direct te meten is en bovendien niet is meegenomen in dit onderzoek, zou de constructvaliditeit hierdoor bedreigd kunnen worden. Dit alles is echter een assumptie, maar zou een interessant gegeven zijn voor nader onderzoek.

Een ander gegeven dat de motivatie beïnvloed zou kunnen hebben, is de beloning voor deelname. Meerdere proefpersonen gaven aan dat zij vonden dat de beloning niet in verhouding stond tot de tijd die zij kwijt waren met deelname aan het onderzoek.

### Overige kritiek

Tot slot moet nog opgemerkt worden dat de situatie waarin de brief gepresenteerd werd, niet natuurlijk was. Zoals een proefpersoon aangaf: “Als ik een pensioenoverzicht ga lezen, ga ik niet eerst een paar testen maken, waardoor ik al geen zin heb om te lezen. Daarnaast vind ik het vreemd dat ik de CTRL +F-functie niet mag gebruiken, dat zou ik normaal namelijk wel doen als ik iets op de computer lees en iets zoek.”

Allereerst ontvangt men deze brief normaliter op papier en niet op een scherm. Ten tweede zouden meerdere proefpersonen normaal gebruik maken van een zoekfunctie als zij specifiek iets zochten, iets wat in dit onderzoek niet toegestaan was. Meerdere proefpersonen gaven bovendien aan druk te hebben ervaren, doordat er iemand naast hen zat terwijl zij de brief lazen en de antwoorden zochten. Een aantal proefpersonen die doorhadden dat er tijd gemeten werd, gaven aan hierdoor tijdsdruk te ervaren. Zij hebben de brief tijdens het onderzoek mogelijk niet op de manier gelezen zoals zij deze normaal zouden lezen.

## Bibliografie

AFM (2010a). *Rapport volledigheid en begrijpelijkheid startbrief: Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*. Amsterdam.

AFM (2010b). *Geef Nederlanders pensioeninzicht: Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof*. Amsterdam.

Alessi, R., M. van Rooij & A. Lusardi (2011). *Financial Literacy, Retirement Preparation and Pension Expectations in the Netherlands*. Tilburg, Netspar Discussion Paper #01.

Brucks, M. (1985). The Effect of Product Class Knowledge on Information Search Behavior. *Journal of Consumer Research*, 12 (1), 1 – 16.

Duffy, T.M. & P. Kabanec (1982). Testing a readable writing approach to text revision. *Journal of Educational Psychology* 74 (5), 733–748.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics: fourth edition*. London: SAGE Publications

Hölscher, C. & G. Strube (2000). Web search behavior of Internet experts and newbies. *Computer Networks*, 33, 337 – 346.

Kamalski, J. (2007). *Coherence Marking, Comprehension and Persuasion: On the Processing and Representation of Discourse*. Utrecht: LOT.

Kraf, R. & H.L.W. Pander Maat (2009). Leesbaarheidsonderzoek: oude problemen, nieuwe kansen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 31 (2), 97-123.

Lentz, L.R & H.L.W. Pander Maat (2013). *De Gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar Occasional Paper.

Mangen, A., B.R. Walgermo, K. Brønneick (2013). Reading linear texts on paper versus computer screen: Effects on reading comprehension. *International Journal of Educational Research*, 58, 61 – 68.

McNamara, D.S., E. Kintsch, N. Butler Songer & W. Kintsch (1996). Are good texts always better? Interactions of Text Coherence, Background Knowledge, and Levels of Understanding in Learning from Text. *Cognition and Instruction*, 14 (1), 1 – 43.

Naumann, J., T. Richter, J. Flender, U. Christmann (2007). Signaling in Expository Hypertexts Compensates for Deficits in Reading Skill. *Journal of Educational Psychology*, 99 (4), 791- 807.

Ozuru, Y., K. Dempsey & D.S. McNamara (2009). Prior knowledge, reading skill, and text cohesion in the comprehension of science texts. *Learning and Instruction*, 19, 228 – 242.

Pearson, P.D., J. Hansen, C. Gordon (1979). The effect of background knowledge on young children's comprehension of explicit and implicit information. *Journal of Reading Behavior*, 11 (3), 201 – 209.

Rouet, J.F. (2003). What was I looking for? The influence of task specificity and prior knowledge on students' search strategies in hypertext. *Interacting with Computers*, 15, 409 – 428.

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

Zwaan, R.A., & D.N. Rapp (2006). Discourse comprehension. In: M.A. Gernsbacher & M.J. Traxler (Eds.). *Handbook of psycholinguistics*: Hoofdstuk 18 (725-764). San Diego, CA: Elsevier.



## Bijlage 1 – testmateriaal

### Bijlage 1a – Demografische gegevens

#### IN TE VULLEN DOOR PROEFLEIDER

Nummer deelnemer .....

Proefleider .....

Versie.....

Testvolgorde .....

Relatie .....

#### IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER

Geslacht      0 man            0 vrouw

Leeftijd ..... jaar

Hoogst voltooide opleiding

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

Aan het werk vanaf ..... (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

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

.....

Uw inkomenschaal op dit moment (nettobedragen)

- Tussen €0,- en €25.000,- per jaar
- Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar

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

De branche waaronder uw werkgever valt

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

.....

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

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

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

1      2      3      4      5      6      7

In hoeverre heeft u nagedacht over uw pensioen?

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

## Bijlage 1b – Financiële geletterdheidstest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

A De waarde van geld

1. De waarde van de euro wordt bepaald door:

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

B Sparen en beleggen

2. Stel dat u €100,- op een spaarrekening heeft staan. De rente is 20% per jaar en u neemt nooit geld of rente op. Hoeveel heeft u na 5 jaar in totaal op uw rekening staan?

- a. Meer dan €200,-
- b. Precies €200,-
- c. Minder dan €200,-
- d. Ik weet het niet

3. Wat is een obligatie?

- a. Een bewijs van eigenaarschap van een (klein) deel van een onderneming
- b. Een lening aan de overheid of een onderneming in ruil voor een rentevergoeding
- c. Een risicovolle spaarrekening met een relatief hoge rente
- d. Een beleggingsfonds dat de inleg van meerdere beleggers samenvoegt en dit verdeelt over verschillende beleggingen
- e. Ik weet het niet

4. Als een investeerder zijn geld spreidt over verschillende aandelen en obligaties, wat gebeurt er dan met het risico om geld te verliezen?

- a. Het risico stijgt
- b. Het risico daalt
- c. Het risico blijft gelijk
- d. Ik weet het niet

5. Als u wordt aangeboden om een investering te doen met een verwacht rendement van 15%, terwijl het verwachte rendement van gelijksoortige investeringen 10% is, dan is het risico van de investering waarschijnlijk:

- a. Lager dan dat van gelijksoortige investeringen

- b. Hetzelfde als dat van gelijksoortige investeringen
- c. Hoger dan dat van gelijksoortige investeringen
- d. Ik weet het niet

6. Uitgaande van een lange periode (bijvoorbeeld 20 jaar), wat geeft normaalgesproken het hoogste rendement?

- a. Spaarrekeningen
- b. Obligaties
- c. Aandelen
- d. Ik weet het niet

### C Rente en inflatie

7. Stel dat het rentepercentage op uw spaarrekening 1% per jaar is, en de inflatie 2% per jaar. Hoeveel kunt u na 1 jaar kopen van het geld dat op deze rekening staat?

- a. Meer dan vandaag
- b. Precies hetzelfde
- c. Minder dan vandaag
- d. Ik weet het niet

8. Stel dat uw inkomen in het jaar 2030 25% hoger is ten opzichte van nu, en dat de prijzen van alle goederen met een kwart zijn gestegen. Hoeveel kunt u in 2030 van uw inkomen kopen?

- a. Meer dan nu
- b. Hetzelfde als nu
- c. Minder dan nu
- d. Ik weet het niet

9. Inflatie kan verschillende problemen veroorzaken. Welke groep zou de grootste problemen hebben gedurende periodes met hoge inflatie?

- a. Oudere, werkende stellen die sparen voor hun pensioen
- b. Oudere mensen die leven van een vast pensioeninkomen
- c. Jonge, werkende stellen zonder kinderen
- d. Jonge, werkende stellen met kinderen
- e. Ik weet het niet

10. Wie zijn het meest geholpen door inflatie?

- a. Banken die geld hebben uitgeleend tegen een vast rentepercentage
- b. Mensen die geld hebben geleend tegen een vast rentepercentage
- c. Mensen die leven van een vast inkomen
- d. Ik weet het niet

11. Als de rentetarieven dalen die door banken worden geheven, zullen bedrijven waarschijnlijk:

- a. Geen nieuwe werknemers meer aannemen
- b. De prijzen verhogen van de goederen die ze produceren
- c. Meer investeringen doen

- d. Ik weet het niet

D Salaris en inkomstenbelasting

12. Op het salaris dat u verdient wordt iedere maand loonheffing ingehouden. Waaruit bestaat loonheffing?

- a. Loonbelasting
- b. Loonbelasting en pensioenpremie
- c. Loonbelasting en premie voor volksverzekeringen
- d. Loonbelasting, premie voor volksverzekeringen en pensioenpremie
- e. Ik weet het niet

13. Maria verdiende tijdens haar studie jaarlijks €15.000 euro met een bijbaan. Nadat ze afstudeerde, vond ze een baan waarin ze €50.000 euro per jaar ging verdienen. Hoe hoog zal het totale bedrag zijn dat Maria nu aan inkomstenbelasting moet betalen?

- a. Meer dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
- b. 10 x zo hoog als toen ze studeerde
- c. Minder dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
- d. Net zo hoog als toen ze studeerde
- e. Ik weet het niet

E Verzekeringen

14. Wat is een levensverzekering?

- a. Een eenmalige uitkering aan je nabestaanden als je overlijdt vóór de einddatum van de verzekering
- b. Een eenmalige uitkering aan je nabestaanden als je overlijdt, zodat zij de begrafenis of crematie kunnen betalen
- c. Een periodieke uitkering aan een bepaalde begunstigde
- d. Een een- of meermalige uitkering aan een begunstigde vanaf het moment dat zich een vooraf bepaalde gebeurtenis voordoet
- e. Ik weet het niet

## Bijlage 1c – 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 antwoord e.

Hartelijk dank!

Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

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

- a. verrassend
- b. plotseling
- c. vervelend
- d. positief
- e. ik weet het niet

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

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

3. De gasten namen een **aperitief**.

- a. drankje voor het eten
- b. nagerecht
- c. rookpauze
- d. voor de tweede keer opscheppen
- e. ik weet het niet

4. Zij staat bekend als **filantroop**.

- a. iemand die heel rijk is
- b. iemand die haar mening door de wisselende omstandigheden laat bepalen
- c. iemand die slachtoffer is van oplichting
- d. iemand die veel aan armen geeft
- e. ik weet het niet

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

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

6. Die politicus heeft een **markant** gezicht.

- a. lelijk
- b. knap
- c. opvallend
- d. onopvallend
- e. ik weet het niet

7. Wat is nu de **moraal** van dat verhaal?

- a. wat we ervan kunnen leren
- b. hoe het afloopt
- c. hoe het gewaardeerd wordt
- d. hoe lang het is
- e. ik weet het niet

8. Die jongen heeft een **macaber** verhaal geschreven.

- a. griezelig
- b. onbegrijpelijk
- c. slecht
- d. sprookjesachtig
- e. ik weet het niet

9. Wat is de **status quo** in dit internationale conflict?

- a. de toestand op dit moment
- b. het belangrijkste moment
- c. de voorgeschiedenis
- d. de vooruitzichten voor de toekomst
- e. ik weet het niet

10. Zij is de **spil** van de familie.

- a. Zij is het buitenbeentje
- b. Zij is het ieders lievelingetje
- c. Zij speelt een centrale rol
- d. Zij is het meest succesvol
- e. Ik weet het niet

11. Hij is een **demagoog**.

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

12. Zij heeft geen **scrupules**.

- a. tegenslagen

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

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

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

14. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.

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

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

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

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

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

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

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

18. Hij is een **erudiete** man.

- a. aantrekkelijk
- b. belezen
- c. onverstandig
- d. dik



e. ik weet het niet

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

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

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

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

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

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

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

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

23. Zij is **megalomaan**.

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

24. Maria antwoordde **gedecideerd**.

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

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

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

## Bijlage 1d – Pensioenkenntest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

1. Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?

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

2. Anneke heeft in de pensioenregeling van het bedrijf waar ze werkt een zogenoemde uitkeringsovereenkomst. Hiernaast bestaat ook een zogenoemde premieovereenkomst. Wat is het verschil tussen deze twee?

- a. Bij een premieovereenkomst wordt het aanvullende pensioen opgebouwd, bij een uitkeringsovereenkomst wordt een aanvullende uitkering bij werkloosheid opgebouwd
- b. Bij een premieovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van de ingelegde premie, bij een uitkeringsovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van het gemiddelde uitgekeerde salaris
- c. Bij een uitkeringsovereenkomst staat de pensioenuitkering waarnaar wordt gestreefd vast, bij een premieovereenkomst staat de hoogte van de in te leggen premie vast
- d. Ik weet het niet

3. Theo bouwt bij het bedrijf waar hij werkt pensioen op volgens het middelloonsysteem. 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. Pensioenfondsen beleggen geld in aandelen om hun vermogen te verspreiden, zodat ze minder risico lopen om al hun geld ineens te verliezen
- d. Ik weet het niet

5. Welke factoren zijn van invloed op de hoogte van uw pensioen?

- a. Het salaris dat u per uur verdient, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- b. Het aantal uren dat u per week werkt, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- c. Het aantal uren dat u per week werkt, het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
- d. Ik weet het niet

6. Wie zijn deelnemers aan een pensioenregeling?

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

B Wie heeft recht op AOW en pensioen?

7. Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?

- a. Michel krijgt geen AOW
- b. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewerkt
- c. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond
- d. Ik weet het niet

8. Hanna wint op haar 64e de jackpot in de Staatsloterij, waardoor ze ineens multimiljonair is. Heeft zij nog steeds recht op AOW wanneer zij de wettelijke AOW-leeftijd bereikt?

- a. Nee, haar eigen vermogen is te hoog geworden om nog AOW te ontvangen
- b. Ja, de AOW is een volksverzekering: iedereen die in Nederland woont of werkt bouwt AOW op
- c. Ja, de AOW betreft een vast percentage van het eigen vermogen: Hanna krijgt nu zelfs meer AOW
- d. Ik weet het niet

C De hoogte van pensioen en AOW

9. Als u bijverdient tijdens uw pensioen, worden de inkomsten dan afgetrokken van het pensioen?

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

d. Ik weet het niet

10. Krijgt iemand met een hoog pensioen minder AOW?

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

D Levensmomenten die pensioen raken

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

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

12. Wat is waardeoverdracht?

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

13. Wanneer ontstaat een AOW-gat?

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

E Partnerpensioen

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

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

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

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

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

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

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

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

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

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

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

G Pensioen en crisis

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

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

20. Kan mijn pensioenfonds net als een bank in problemen komen omdat mensen hun geld weghalen?

- a. Ja, mensen hebben altijd toegang tot hun ingelegde geld
- b. Ja, als een pensioenfonds ondergebracht is bij een bank
- c. Nee, bij een pensioenfonds kunt u uw geld helemaal niet weghalen
- d. Ik weet het niet

## Bijlage 1e – Clozetest Pensioen

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 ..... gaat, krijgt u een basisinkomen van de ..... dat noemen we de AOW. Daarnaast bouwt u meestal een aanvullend pensioen op bij uw ..... U kunt ook zelf een particuliere .....afsluiten. Meestal draagt u bij aan uw pensioen tussen uw 21<sup>e</sup> en uw 65<sup>e</sup>. Uw ..... en u dragen allebei pensioenpremie af. Hoeveel pensioenpremie ingelegd wordt, hangt af van uw persoonlijke levenssituatie 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. Pensioenfonds .....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 ..... in financiële moeilijkheden gekomen. De overheid eist van de fondsen dat zij voldoende ..... hebben, zodat zij ook in de toekomst aan hun verplichtingen kunnen blijven voldoen. Als fondsen daar niet in slagen, verhogen zij soms de ..... Maar een fonds kan ook besluiten om geen rekening te houden met de jaarlijkse ....., en dus niet te indexeren. Soms moeten zij de ..... zelfs verlagen.

## Bijlage 1f - Clozetest Donor

Nummer deelnemer .....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

### Donorregistratie

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

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

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

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



**Bijlage 1g – Pensioenbrief**

**Uw Pensioen bij ABC Pensioenen**

A. Wat moet u zelf doen?

B. Wat is er voor u geregeld?

## A. Wat moet u zelf doen?

### 1. Als u de beleggingen wilt wijzigen.

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

### Beleggingsprofielen

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

#### 1. Horizonbeleggen

##### Wat moet u zelf doen?

Dit is de standaardoptie. Als u in dit profiel wilt blijven beleggen, hoeft u niets te doen.

##### Wat is er voor u geregeld?

In dit profiel beleggen wij de pensioenpremie voor u. Daarbij nemen we een gemiddeld risico. Daarvoor hoeft u zelf niets van beleggen te weten.

*Hoe ABC Pensioenen belegt in Horizonbeleggen*

##### Wat moet u zelf doen?

Als u een ander beleggingsprofiel wilt dan het standaard beleggingsprofiel, kunt u uw keuzes wijzigingen via u persoonlijke profielpagina. Lees meer over de beleggingsprofielen verderop op deze pagina.

##### Wat is er voor u geregeld?

- Wij beleggen standaard 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.**
- 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.

#### 2. ProfielBeleggen

##### Wat moet u zelf doen?

- Dit is een keuzeoptie. Als u in dit profiel wilt gaan beleggen kunt u deze keuze doorgeven op uw persoonlijke pagina via [mijnpensioenen.abcpensioenen.nl](http://mijnpensioenen.abcpensioenen.nl).
- Bij ProfielBeleggen kunt u bepalen hoeveel risico u wilt nemen. 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.

##### Wat is er voor u geregeld?

- Het risico wordt ook afgebouwd als u dichterbij uw pensioen komt.
- Het fonds aanbod en de fondskosten zijn gelijk aan HorizonBeleggen.

- U vult eerst het formulier Beleggerprofiel in. Wij beleggen uw pensioenpremie op de manier die bij uw profiel past.

*Hoe ABC Pensioenen belegt in ProfielBeleggen*

#### **Wat moet u zelf doen?**

Is uw financiële situatie veranderd? Of wilt u anders beleggen? Vult u dan het formulier Beleggerprofiel opnieuw in.

#### **Wat is er voor u geregeld?**

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.

### **3. VrijBeleggen**

#### **Wat moet u zelf doen?**

- Dit is een keuzeoptie. Als u in dit profiel wilt gaan beleggen kunt u deze keuze doorgeven op uw persoonlijke pagina via [mijnpensioen.abcpensioenen.nl](http://mijnpensioen.abcpensioenen.nl).
- Bij VrijBeleggen kiest u zelf fondsen uit het fonds aanbod. U kiest uit ABC Pensioenen, SNS en ASN fondsen. Om u te helpen bij de keuze, vult u eerst het formulier Beleggerprofiel in. Uit uw antwoorden blijkt wat het beste bij u past.
- U besluit zelf of u uw beleggingen wilt aanpassen. VrijBeleggen is alleen verstandig als u veel kennis van beleggen heeft.
- Op [ABC.Pensioenen.nl/fondsen](http://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 Bijsluiters goed te lezen. Uw werkgever, uw adviseur of onze werknemersdesk helpen u natuurlijk ook graag.

#### **Wat is er voor u geregeld?**

- Een keer per jaar bekijken we of uw beleggingen nog bij u passen. Natuurlijk ontvangt u hierover van ons een bericht.

*Hoe ABC Pensioenen belegt in VrijBeleggen*

#### **Wat moet u zelf doen?**

U geeft het aan ons door als u uw beleggingen wilt veranderen. Dit kan via uw persoonlijke website. 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.

#### **Wat is er voor u geregeld?**

Wij beleggen de pensioenpremie helemaal zoals u dat wilt. Hoeveel risico u loopt hangt af van de beleggingen die u kiest.

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

U moet dan via uw werkgever de naam van uw partner melden.

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

### **Uit elkaar gaan**

#### **Wat moet u zelf doen?**

- Was u getrouwd of geregistreerd partners? Dan zijn er gevolgen voor uw eigen pensioen.
  - Heeft u afgesproken dat u uw pensioen verdeelt? Dan kunt u via het formulier 'Mededeling van scheiding in verband met de verdeling van ouderdomspensioenen' u een aanvraag doen om de waarde van de beleggingen voor uw pensioen tussen u en uw ex-partner te verdelen. We kijken dan naar de periode dat u en uw ex-partner getrouwd of geregistreerd partner waren. De pensioenpremie die Huisman & Van der Assem B.V. in die tijd betaald heeft, hebben wij belegd.
  - 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.
- 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.

#### **Wat is er voor u geregeld?**

Het moment waarop uw ex-partner het pensioen ontvangt, verandert niet. Dat is altijd als u overlijdt nadat u met pensioen bent gegaan.

## **4. Als u gaat zorgen voor een stief- of pleegkind.**

U kunt dit via uw werkgever melden.

## **5. Als u geen nabestaandenpensioen wilt voor uw partner en/of kinderen.**

U kunt ervoor kiezen om van het nabestaandenpensioen voor uw partner en kinderen af te zien. U belegt dan meer pensioenpremie. Maar uw partner en kinderen krijgen dan niets als u overlijdt. U kunt uw keuze doorgeven op uw persoonlijke pagina via [mijnpensioen.abcpensioenen.nl](http://mijnpensioen.abcpensioenen.nl).

## **6. Als u verhuist naar het buitenland.**

## **7. Als u stopt met werken voor Huisman & Van der Assem.**

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

### **Waardeoverdracht**

#### **Wat moet u zelf doen?**

Gaat u ergens anders werken? Dan mag u het bedrag van uw beleggingen naar de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever laten overmaken. Neem daarvoor contact op met ABC Pensioenen.

#### **Wat is er voor u geregeld?**

Bij waardeoverdracht verkopen we eerst uw beleggingen. Verkopen van beleggingen

kost altijd geld. Bij ons betaalt u 0,5% van de waarde van de beleggingen. We trekken die kosten af van het bedrag dat we naar de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever overmaken.

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

- U kunt ervoor kiezen om partnerpensioen te blijven verzekeren. Lees meer over het verzekeren van partnerpensioen op pagina 8.

## **8. Als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is.**

### **Wat moet u zelf doen?**

Op [mijnpensioen.abcpensioenen.nl](http://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 Huisman & Van der Assem B.V. blijft werken. Bedenk dat u naast het pensioen van Huisman & Van der Assem B.V. ook AOW krijgt. Maakt u zich zorgen of het wel genoeg is? Bespreek dan met een pensioenadviseur of het nodig is om extra te sparen of te beleggen. Uw adviseur kan u ook vertellen wat u mag sparen of beleggen zonder daarvoor belasting te betalen.

## **9. Als u met pensioen gaat.**

- U kiest bij welke verzekeraar u pensioen koopt. De verzekeraar doet u een voorstel voor een bedrag per maand. Dit krijgt u elke maand zo lang als u leeft.
- U kunt kiezen voor eerst een lager pensioen, daarna een hoger pensioen of andersom.
- U kiest of u eerder of later met pensioen wilt dan uw officiële pensioenleeftijd. Als u dat wilt, overleg dan met uw werkgever.
- U kiest of u alvast minder wilt gaan werken. Dan kunt u voor een deel met pensioen gaan. Als u dat wilt, overleg dan met uw werkgever.
- U kiest hoeveel pensioen u voor uzelf wilt en hoeveel pensioen u voor uw partner wilt als u overlijdt.

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

## **B. Wat is er voor u geregeld?**

### **1. U betaalt automatisch pensioenpremie en bouwt daarmee pensioen op.**

#### **Hoe bouwt u pensioen op?**

U bouwt op drie manieren pensioen op:

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

### **Wat moet u zelf doen?**

U betaalt elke maand premie voor uw pensioen. De hoogte van die premie is gebaseerd op uw bruto loon. Op uw pensioendatum koopt u van het geld uit uw pensioenpot een pensioenuitkering. Dit type overeenkomst heet een premieovereenkomst.

### **Wat is er voor u geregeld?**

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

Wij beleggen de pensioenpremie voor u. Daarvoor hoeft u zelf niets van beleggen te weten. Wat u wel moet weten, is dat de waarde van uw beleggingen voortdurend verandert. **U loopt dus zelf het beleggingsrisico.** Hoeveel er in uw pensioenpot zit hangt dus af van het resultaat van de beleggingen. Lees meer over de manier waarop ABC Pensioenen belegt op pagina 2. 6

### **Uw pensioenpremie**

#### **Wat moet u zelf doen?**

U betaalt zelf een deel van uw pensioenpremie. Dat wordt automatisch ingehouden op uw salaris.

#### **Wat is er voor u geregeld?**

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

Deze premies zijn voor:

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

Van uw fulltime jaarloon dat meetelt voor uw pensioen trekken we eerst €13.062,-(AOW franchise 2014) af. Dit gebeurt omdat u al AOW krijgt als u met pensioen bent. Het bedrag dat overblijft - de pensioengrondslag - wordt aangepast met uw parttimepercentage. Hiervan betaalt Huisman & Van der Assem B.V. een percentage aan pensioenpremie. In de tabel hieronder staat welk percentage van de pensioengrondslag Huisman & Van der Assem B.V. in totaal per jaar betaalt.

U betaalt zelf ook een deel van de pensioenpremie. In de tabel hieronder staat ook hoeveel u zelf betaalt. Huisman & Van der Assem B.V. haalt dit deel van uw bruto loon af.

Pensioenpremie als percentage van de pensioengrondslag:

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

Rekenvoorbeeld:

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

### **Als Huisman en Van der Assem B.V. niet meer kan betalen**

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

### **2. U ontvangt ouderdomspensioen.**

Gaat u met pensioen? Dan krijgt u ouderdomspensioen. Ouderdomspensioen is uw inkomen na uw 65e. Pensioen is dus geld voor later. U spaart of belegt via een pensioenregeling voor pensioen wat u later krijgt.

#### **Ouderdomspensioen**

##### **Wat moet u zelf doen?**

- Als u met pensioen gaat, koopt u een pensioen met het bedrag dat de beleggingen hebben opgeleverd. Dat doet u bij ABC Pensioenen of bij een andere verzekeraar.
- Zodra u met pensioen gaat, betaalt u belastingen over uw pensioen.

##### **Wat is er voor u geregeld?**

- Huisman & Van der Assem B.V. betaalt ABC Pensioenen iedere maand pensioenpremie. U betaalt mee aan uw pensioen. Huisman & Van der Assem B.V. haalt uw deel van de pensioenpremie af van uw bruto loon.
- ABC Pensioenen belegt de pensioenpremie. Lees meer over hoe ABC Pensioenen belegt op pagina 2.
- U krijgt een bedrag. Als u met pensioen gaat, verkopen we de beleggingen. Hoeveel uw beleggingen opleveren, weten we nu nog niet. Want beleggingen kunnen meer waard worden,

maar ook minder. U loopt dus een risico.

- Nadat u uw pensioen heeft gekocht krijgt u iedere maand pensioen zo lang u leeft.

### **3. Uw partner ontvangt partnerpensioen bij uw overlijden.**

Blijft u bij deze werkgever werken? Dan krijgt uw partner levenslang een maandelijkse uitkering als u overlijdt. Dat heet partnerpensioen.

## **Partnerpensioen**

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

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

### *Wie er 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.

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

### **Wat moet u zelf doen?**

Partnerpensioen en wezenpensioen worden automatisch voor u meeverzekerd als u een partner en/of kinderen heeft. U kunt deze uitkeringen wijzigen.

### **Wat is er voor u geregeld?**

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

### *Berekening van het partnerpensioen*

Zolang u werkt bij Huisman & Van der Assem B.V., berekenen wij elk jaar het partnerpensioen. Van uw jaarloon dat meetelt voor uw pensioen, trekken we voor 2014 . eerst €13.062,- afgifte af. Dat laatste bedrag verandert ieder jaar. Het bedrag dat overblijft noemen wij de pensioengrondslag. De pensioengrondslag corrigeren wij met uw parttimepercentage. Van het bedrag dat overblijft, nemen we 1,4%. (Dit percentage is door uw werkgever vastgesteld). Dit vermenigvuldigen we met alle jaren die u bij Huisman & Van der Assem B.V. werkt vanaf 01-02-2014 tot uw pensioen. Wat er uit deze berekening komt is de hoogte van het partnerpensioen. Als u de waarde van een vorige regeling heeft overgedragen dan kunnen de dienstjaren van vorige werkgevers meetellen.



- Als u overlijdt, krijgt uw partner tot hij of zij 65 is een extra uitkering. Dat noemen we nabestaandenoverbruggingspensioen. Het nabestaandenoverbruggingspensioen is bruto €10.000,00 per jaar (bedrag 2014). Nadat uw partner 65 is stopt deze extra uitkering, maar krijgt uw partner een AOW-uitkering. De verzekeringspremie voor deze uitkering wordt iedere maand uit de waarde van uw beleggingen betaald zolang u in dienst bent bij Huisman & Van der Assem B.V.
- Als u overlijdt ontvangen uw eventuele kinderen wezenpensioen. Lees meer over wezenpensioen op pagina 9.

Zolang u werkt voor Huisman & Van der Assem B.V. zal ABC Pensioenen de bedragen van het partnerpensioen jaarlijks opnieuw berekenen. Dit komt omdat de bedragen afhankelijk zijn van uw inkomen. U ontvangt van ons jaarlijks een Pensioenoverzicht. Hier vindt u de actuele bedragen.

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

### **Wat moet u zelf doen?**

Als u stopt met werken bij Huisman & Van der Assem B.V. moet u kiezen of u partnerpensioen wilt verzekeren. De verzekeringspremie om het partnerpensioen dan te verzekeren zal uit de waarde van de beleggingen worden betaald

### **Wat is er voor u geregeld?**

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

## **3. Als u na uw pensioen overlijdt**

### **Wat moet u zelf doen?**

Als u toen u met pensioen ging ook pensioen voor uw partner heeft gekocht, en uw partner leeft nog als u overlijdt, dan krijgt uw partner nog steeds een pensioenuitkering. Ook dit noemen we een partnerpensioen. Het pensioen voor uw partner is meestal 70% van uw eigen pensioen. Maar u kunt zelf ook voor een ander bedrag kiezen. Uw partner krijgt dit partnerpensioen zolang hij of zij leeft.

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

### **Wat is er voor u geregeld?**

Als u na uw pensioen overlijdt, stopt uw pensioen.

## **4. Uw kinderen ontvangen wezenpensioen bij uw overlijden.**

Blijft u bij deze werkgever werken? Dan krijgen uw kinderen een maandelijkse uitkering als u overlijdt. Dat heet wezenpensioen.

## **Wezenpensioen**

### **Wat moet u zelf doen?**

Voor het wezenpensioen hoeft u zelf niets te regelen.

### **Wat is er voor u geregeld?**

Overlijdt u voordat u met pensioen bent? Dan ontvangen uw kinderen een maandelijkse

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

#### *Berekening van wezenpensioen*

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

Zolang u werkt voor Huisman & Van der Assem B.V. zal ABC Pensioenen de bedragen van het wezenpensioen jaarlijks opnieuw berekenen. Dit komt omdat de bedragen afhankelijk zijn van uw inkomen. U ontvangt van ons jaarlijks een Pensioenoverzicht. Hier vindt u de actuele bedragen.

### **5. Uw pensioenopbouw gaat door bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid.**

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

#### **Arbeidsongeschiktheid**

##### **Wat moet u zelf doen?**

- 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 (automatisch) meebetalen.

##### **Wat is er voor u geregeld?**

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

### **6. Uw premie wordt belegd volgens het standaard beleggingsprofiel.**

Lees meer over de beleggingsprofielen op pagina 2.

### **7. Uw premies en uitkeringen worden automatisch herberekend bij meer of minder werken.**

Gaat u meer of minder werken? Dan berekenen wij opnieuw hoeveel pensioenpremie Huisman & Van der Assem B.V. ons moet betalen. Hoe meer u werkt, hoe meer premie Huisman & Van der Assem B.V. betaalt. Ook uw werkgever bepaalt dan opnieuw welk bedrag hij van uw brutoloon af moet halen voor uw pensioen. Als u meer gaat werken, betaalt u zelf ook meer mee.

### **8. Als u stopt met werken bij Huisman & Van der Assem B.V. voordat u met pensioen gaat:**

- Stopt Huisman & Van der Assem B.V. met betalen van pensioenpremie en verzekeringspremie.
- Stopt u met betalen van de verzekeringspremie uit de waarde van uw beleggingen.
- Vervalt de dekking zodra de premiebetaling stopt. Dus:
  - stopt de verzekering van partnerpensioen. Lees meer over het partnerpensioen op pagina 8.
  - stopt de extra verzekering van nabestaandenoverbruggingspensioen;

- stopt de verzekering van wezenpensioen. Lees meer over het wezenpensioen op pagina 9.
- stopt de verzekering van vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid. Lees meer over arbeidsongeschiktheid op pagina 9.
- Stopt uw eigen bijdrage.
- Blijven uw beleggingen bestaan. De waarde van deze beleggingen kan hoger of lager worden.

## **9. U betaalt fondskosten aan ABC Pensioenen.**

### **Welke kosten maakt ABC Pensioenen?**

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

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

### **Wat moet u zelf doen?**

U betaalt automatisch fondskosten en hoeft daarvoor zelf niets te doen.

### **Wat is er voor u geregeld?**

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 automatisch 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:

<b>Fonds</b>	<b>Totale fondskosten</b>
ABC Vastgoedfonds	1,04%
ABC Wereld Aandelenfonds	0,54%
ABC Creditsfonds	0,54%
ABC Obligatiefonds	0,54%

Uw deelname aan de pensioenregeling begint op 1 februari 2014.

## **Contact**

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

### **Ga naar [mijnpensioen.abcpensioenen.nl](http://mijnpensioen.abcpensioenen.nl)**

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

U vindt in uw persoonlijke overzicht bijvoorbeeld de volgende informatie.

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

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

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

### **Bel ons**

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

- uw contractnummer 250
- uw deelnamenummer 350

Met deze gegevens kunnen wij u snel helpen.

### **Klachten**

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

ABC Pensioenen  
Klachtencommissie  
Postbus 6000  
1280 KA UTRECHT

E-mail: [klachtencommissie@abcpensioenen.nl](mailto:klachtencommissie@abcpensioenen.nl)

## Bijlage 1h – Vragen & antwoorden begriptest

### Vraag 1

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

*Huisman & Van den Assem B.V. betaalt pensioenpremie aan ABC. Een deel daarvan wordt betaald door Marije. Huisman & Van den Assem B.V. houdt daarvoor een deel van Marijes bruto loon in.*

### Vraag 2

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

- a. Wordt er nog steeds premie afgedragen voor haar pensioen?

*Ja.*

- b. Zo ja, door wie?

*Voor het deel dat Marije arbeidsongeschikt is (de helft), betaalt ABC Pensioenen de pensioenpremie en de verzekeringspremies. Voor het deel dat Marije werkt betalen Huisman & Van den Assem B.V. en Marije de premies.*

### Vraag 3

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

- a. Hoe bepaalt ABC Pensioenen de hoogte van de pensioengrondslag?

*Pensioengrondslag = het fulltime jaarloon – de franchise 2014 (€13.062,-). Het bedrag dat overblijft wordt eventueel aangepast met het parttimepercentage.*

- b. Welk bedrag van Marijes salaris houdt de werkgever aan pensioenpremie in?  
€526,51

- c. Is dat per jaar, per maand of iets anders?

*Per jaar*

### Vraag 4

- a. Als de beleggingen van Marijes premies minder waard worden, wie draait daar dan voor op?

*Marije loopt het beleggingsrisico.*

- b. Is het beleggingsresultaat voor Marije zekerder of minder zeker naarmate haar pensioen dichterbij komt?

*Zekerder, want ABC neemt minder risico als Marije dichterbij haar pensioen komt.*

### Vraag 5

- a. Mag Marije zelf bepalen hoe haar premies belegd worden?

*Ja.*

- b. Kan Marije van tevoren bepalen hoe hoog haar pensioen wordt?

*Nee*

- c. Gaat Marije belasting afdragen over haar pensioen?

*Ja*

- d. Moet Marije het bedrag van haar beleggingen over laten maken naar een nieuwe pensioenregeling als zij van baan verandert?

*Nee*

### Vraag 6

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

- a. Wie krijgen er na de dood van Marije een maandelijks bedrag?  
*Berend en hun twee dochters, mits de oudste arbeidsongeschikt is of studeert*
- b. Hoeveel ontvangt Marijes dochter van 17 per jaar?  
*€ 2.352,48 (per jaar)*
- c. Tot wanneer ontvangt zij dat?  
*Totdat ze 21 is, of totdat ze 27 is als ze arbeidsongeschikt is of studeert.*
- d. Hoeveel krijgt deze dochter als datzelfde jaar ook haar vader overlijdt?  
*2x € 2.352,48 (per jaar)*

### Vraag 7

Stel, Marije overlijdt als zij 69 is. Hebben haar partner en kinderen na haar dood recht op geld?  
*Alleen de partner van Marije, mits ze partnerpensioen voor hem heeft ingekocht toen ze met pensioen ging.*

### Vraag 8

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

- a. Heeft Marije gelijk?  
*Nee.*
- b. Waarom wel of niet?  
*Als er iets in de situatie van de werkgever erg verandert, mag deze beslissen om minder pensioenpremie te betalen of zelfs helemaal te stoppen.*

### Vraag 9

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

*De opties zijn Horizonbeleggen, Profielbeleggen en Vrijbeleggen. Het verschil is de hoeveelheid inspraak die pensioendeelnemers hebben in de beleggingen die ABC Pensioenen met hun pensioenpremie doet: geen inspraak bij Horizonbeleggen, volledige inspraak bij Vrijbeleggen.*

### Vraag 10

Marije verwacht dat zij een lage uitkering zal krijgen als ze gepensioneerd is. Wat kan zij doen?  
*Ze kan dan contact opnemen met een pensioenadviseur en haar situatie bespreken.*

### Vraag 11

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

- a. Heeft Berend dan recht op partnerpensioen nadat Marije met pensioen is gegaan?  
*Ja*
- b. Welke eventuele gevolgen heeft de breuk voor het pensioen van Marije?  
*Marije krijgt mogelijk minder pensioen, afhankelijk van de afspraken die gemaakt zijn over de verdeling van het pensioen.*

**Vraag 12**

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

*Ja*

Bijlage 1i – Observatieformulier begripstest (voor proefleider)

**Observatieformulier bij onderzoek naar online pensioeninformatie bij indiensttreding**

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

Noteer bij kolom **Steekwoord juist?**:

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

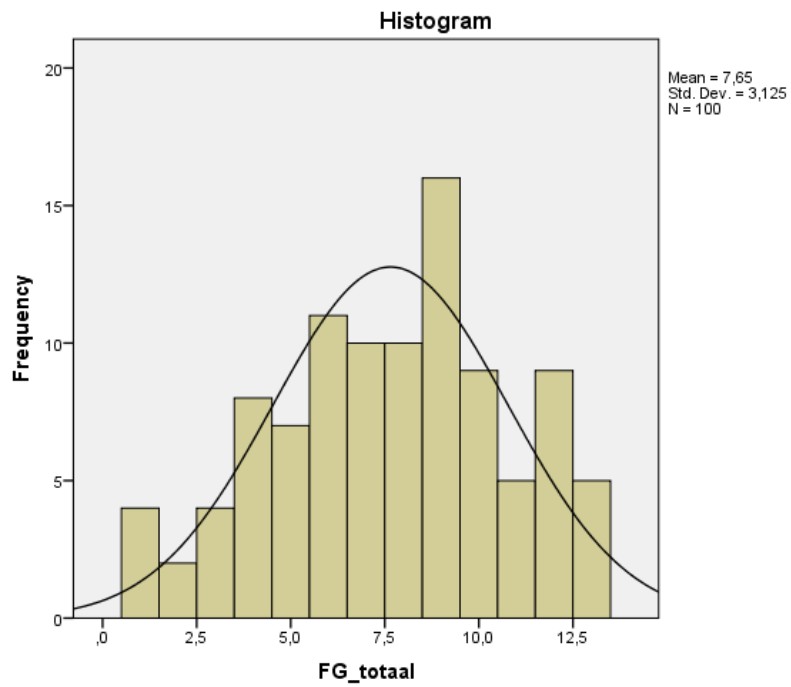
Nr	Zoektijd (min/sec)	Waar?	Steekwoorden in antwoord	Steekwoord genoemd?	Steekwoord juist?	Bijzonderheden zoekproces of antwoord
1			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marije/werknemer</li> <li>• Huisman &amp; Van den Assem B.V./werkgever</li> <li>• Ja</li> </ul>			
2a			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABC Pensioenen</li> <li>• Marije</li> </ul>			
2b			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisman &amp; Van den Assem B.V./werkgever</li> <li>• Fulltime jaarloon</li> <li>• Min/afrekken</li> <li>• €13.062,- en/of AOW franchise 2014</li> <li>• Parttimepercentage</li> <li>• €526,51</li> <li>• Per jaar</li> </ul>			
3a			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marije (loopt beleggingsrisico)</li> <li>• Zekerder (want ABC neemt dan minder risico)</li> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Partner/Berend</li> <li>• Dochter van 17</li> <li>• Dochter van 25 als studeert /arbeidsongesch.</li> <li>• € 2.352,48 (per jaar)</li> <li>• Tot 21 jaar</li> </ul>			
3b						
3c						
4a						
4b						
5a						
5b						
5c						
5d						
6a						
6b						
6c						



6d				<ul style="list-style-type: none"> <li>Tot 27 jaar bij studeren/ arbeidsongesch.</li> </ul>				
7				<ul style="list-style-type: none"> <li>Het dubbele van € 2.352,48</li> <li>Alleen voor partner</li> </ul>				
8a				<ul style="list-style-type: none"> <li>Als Marije pensioen voor hem heeft ingekocht</li> <li>Nee</li> </ul>				
8b				<ul style="list-style-type: none"> <li>H&amp;A mag beslissen om geen pensioenpremie meer te betalen</li> <li>Als de situatie van H&amp;A heel erg verandert</li> </ul>				
9				<ul style="list-style-type: none"> <li>Horizonbeleggen</li> <li>Profielbeleggen</li> <li>Vrijbeleggen</li> </ul>				
10				<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschil: hoeveelheid inspraak in beleggingen</li> <li>Situatie bespreken met pensioenadviseur</li> </ul>				
11a				<ul style="list-style-type: none"> <li>Ja</li> </ul>				
11b				<ul style="list-style-type: none"> <li>Marije krijgt mogelijk minder pensioen</li> </ul>				
12				<ul style="list-style-type: none"> <li>Ja</li> </ul>				

## Bijlage 2 – normaalverdelingen van de scores op de testen

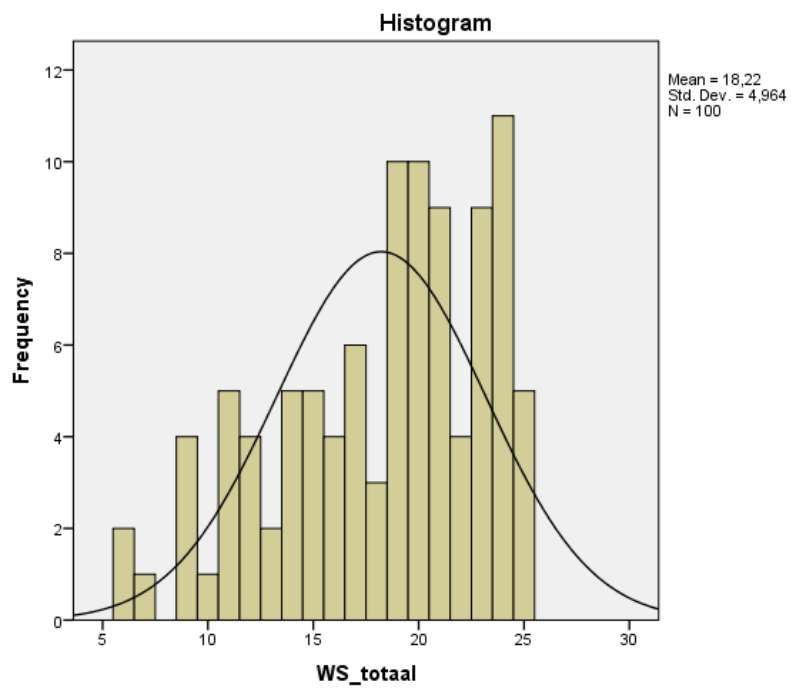
### Financiële geletterdheidstest



Skewness: -0,22

Kurtosis: -0,63

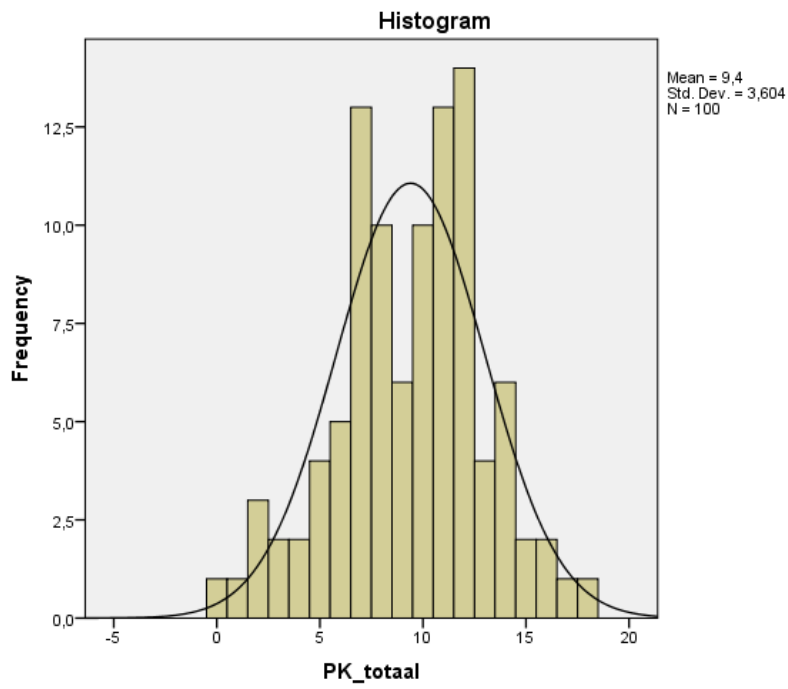
### Woordenschatstest



Skewness: -0,62

Kurtosis: -0,51

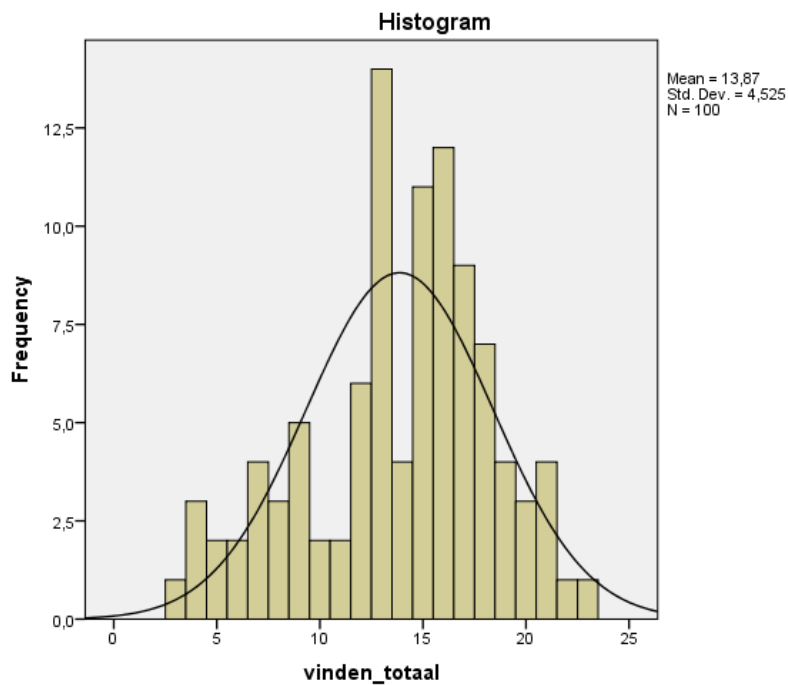
## Pensioenkenmistest



Skewness: -0,25

Kurtosis: -0,03

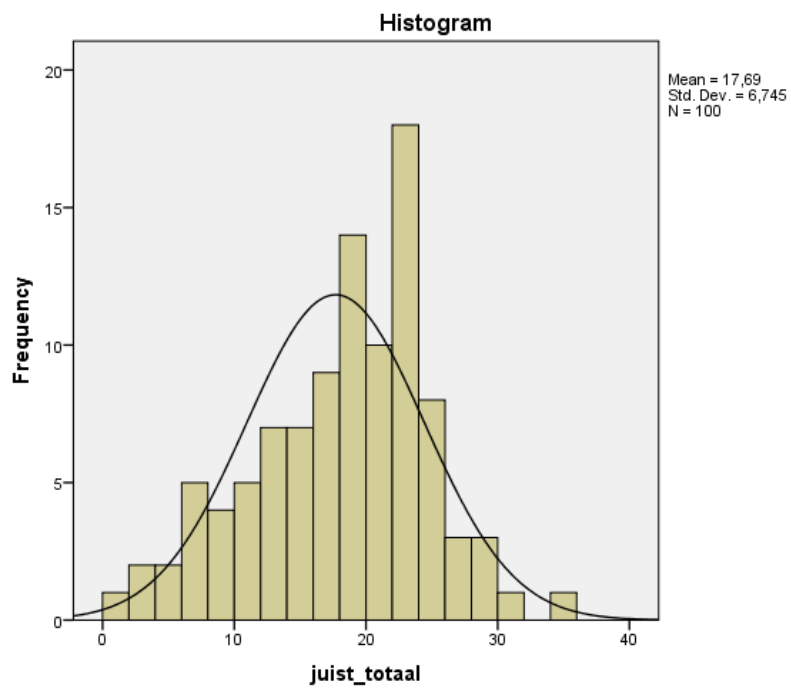
## Vindbaarheid



Skewness: -0,48

Kurtosis: -0,27

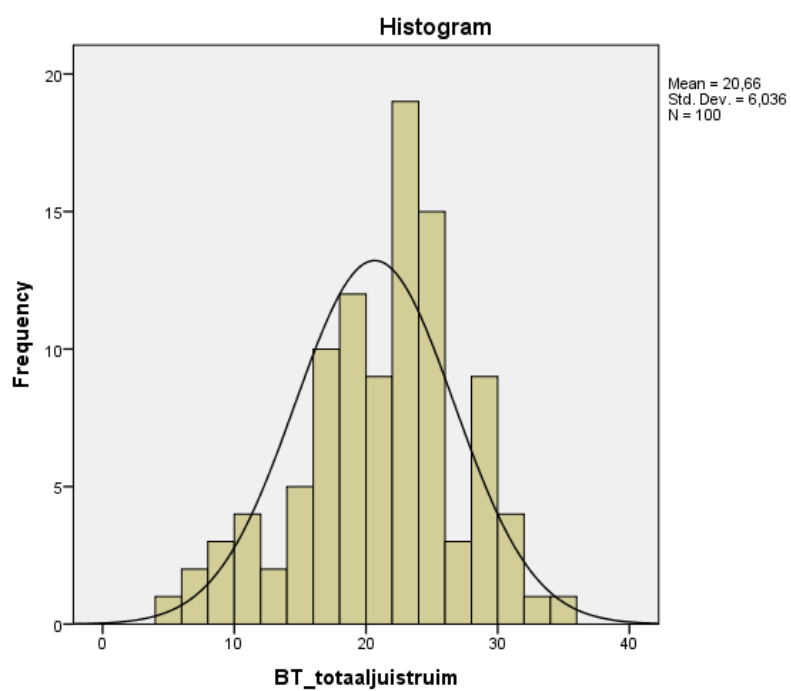
## Begrijpelijkheid



Skewness: -0,40

Kurtosis: -0,14

## Begrijpelijkheid (ruim)



Skewness:-0,39

Kurtosis: 0,01