

“Pensioen? Veel te ingewikkeld!”

Een onderzoek naar in hoeverre financiële geletterdheid en vorm van de startbrief invloed hebben op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van pensioeninformatie.

Kelly Delwel
Studentnummer: 3855171
Bachelor eindwerkstuk
Nederlandse taal & cultuur
Faculteit Geesteswetenschappen
Begeleider: Mw. M. L. Nell
27 juni 2014

Samenvatting

Dit onderzoek houdt zich bezig met de begrijpelijkheid van de startbrief van een pensioenverzekeraar en in hoeverre de vorm van de startbrief en de financiële geletterdheid van de proefpersonen daar invloed op hebben. De startbrief is een wettelijk door de pensioenuitvoerder te verstrekken document en dient in begrijpelijke bewoordingen uit te leggen wat de hoofdlijnen zijn van de pensioenregeling. De startbrief moet door de gemiddelde deelnemer van de pensioenregeling begrepen kunnen worden. Uit eerdere onderzoeken blijkt echter dat pensioencommunicatie voor veel mensen lastige materie is. Bovendien blijkt het zo te zijn dat het pensioenbewustzijn in Nederland erg laag is (Lentz & Pander Maat, 2013). Ondanks dat veel pensioenuitvoerders van mening zijn dat hun startbrief begrijpelijk en duidelijk is, blijkt niets minder waar. Veel startbrieven zijn niet goed gestructureerd en bevatten taalgebruik dat juist verre van begrijpelijk is (AFM, 2010a).

In dit onderzoek is gekeken naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de startbrief van Zwitserleven. Hierbij is rekening gehouden met de vorm waarin de startbrief aan de proefpersonen wordt getoond. Tevens is gekeken naar hoeverre financiële geletterdheid van invloed is op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de brief. De proefpersonen varieerden in leeftijd, opleiding en geslacht.

De proefpersonen maakten voor dit onderzoek eerst een aantal schriftelijke testen. Het betrof een financiële kennistest, een pensioenkennistest, een woordenschattest en twee cloze-testen. Vervolgens maakten zij een mondelinge begripstest met scenariovragen op de computer. Hierbij kregen de proefpersonen de geanonimiseerde startbrief van Zwitserleven te zien in een pdf-model of in een klikmodel. Deze versies van de startbrief zijn eerlijk over de proefpersonen verdeeld.

Aan de hand van de in het theoretisch kader besproken literatuur zijn er voor dit onderzoek enkele hypothesen opgesteld. Geslacht, inkomen en opleiding bleken, zoals de hypothesen ook voorspelden, van invloed te zijn op de score van de financiële geletterdheidstest bij de proefpersonen. In tegenstelling tot de gevormde hypothesen was leeftijd niet van invloed. Vervolgens is er getest of financiële geletterdheid inderdaad van invloed is op de scores van de begripstest. In tegenstelling tot wat werd verwacht, bleek financiële geletterdheid geen invloed te hebben op het vinden en begrijpen van informatie in de startbrief. Uit een regressieanalyse is gebleken dat alleen een lage opleiding een significante voorspeller is. De vorm waarin de startbrief aan de proefpersonen werd aangeboden had ook geen significant effect op de scores.

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	4
2. THEORETISCH KADER	6
2.1 HET PENSIOENSTELSEL.....	6
2.2 PENSIOENINFORMATIE.....	6
2.3 FINANCIËLE GELETTERDHEID.....	7
2.4 BEGRIPPEN EN VINDEN VAN INFORMATIE.....	8
2.5 VORM VAN DE STARTBRIEF.....	10
2.6 PROBLEEMSTELLING.....	10
3. METHODE	13
3.1 PROEFPERSONEN.....	13
3.2 MATERIAAL.....	14
3.2.1 <i>Demografische gegevens</i>	14
3.2.2 <i>Financiële geletterdheidstest</i>	15
3.2.3 <i>De startbrief</i>	16
3.2.4 <i>Begripstest</i>	17
3.3 PROCEDURE.....	18
4. RESULTATEN	20
4.1 FINANCIËLE GELETTERDHEID.....	20
4.1.2 <i>Scores</i>	20
4.1.3 <i>Demografische kenmerken in relatie tot financiële geletterdheid</i>	21
4.2.1 <i>Betrouwbaarheid</i>	23
4.2.2 <i>Proefleidereffect</i>	23
4.2.3 <i>Scores</i>	24
4.3 FINANCIËLE GELETTERDHEID IN RELATIE TOT DE BEGRIPSTEST.....	25
4.4. REGRESSIEANALYSES.....	26
4.4.1. <i>pdf-model</i>	26
4.4.2. <i>Klikmodel</i>	26
5. CONCLUSIE	28
6. DISCUSSIE	30
7. BRONVERWIJZING	32
8. BIJLAGEN	34
<i>Bijlage A – Pensioenbrief</i>	34
<i>Bijlage B – Demografische gegevens</i>	47
<i>Bijlage C – Financiële geletterdheidstest</i>	50
<i>Bijlage D – Woordenschatstest</i>	54
<i>Bijlage E – Pensioenkennistest</i>	60
<i>Bijlage F – Cloze-test Pensioen</i>	65
<i>Bijlage G – Cloze-test Donor</i>	67
<i>Bijlage H – Vragen & antwoorden begripstest</i>	69
<i>Bijlage I – Observatieformulier begripstest</i>	72

1. Inleiding

Pensioeninformatie wordt door veel mensen als moeilijke materie beschouwd, waar zij zich (nog) liever niet aan wagen. Ondanks dat het pensioen zeer belangrijk is voor later, weten maar weinig mensen zichzelf genoeg te motiveren tot een wat intensievere verdieping in het onderwerp. Uit een onderzoek van TNS NIPO (2012) blijkt dat 71% van de deelnemers aan dat onderzoek niet openstaat voor pensioencommunicatie. Die lage motivatie onder een groot deel van de Nederlanders kan veroorzaakt worden door een gebrekkig vertrouwen in de eigen vaardigheden om met pensioeninformatie om te gaan. Bovendien vinden ruim 40% van de deelnemers de pensioeninformatie die ze krijgen moeilijk te begrijpen (Visser, Kloosterveld & Oosterboer, 2012). In het onderzoek dat hier voor u ligt werd proefpersonen bijvoorbeeld de vraag gesteld om uit te zoeken, aan de hand van een startbrief van een pensioenfonds, wat men kan doen wanneer men een laag pensioen verwacht. Het antwoord van één van de proefpersonen daarop was ‘Een Staatslot kopen.’. Het antwoord van de proefpersoon geeft toch wel wat stof tot nadenken. Het maakt ten eerste duidelijk dat de proefpersoon niet in staat was het antwoord op de gestelde vraag in de startbrief terug te kunnen vinden, maar daarnaast geeft het ook aan hoe nonchalant mensen over hun pensioen nadenken en dat zij het lang niet zo serieus nemen als zou moeten.

In dit onderzoek wordt geprobeerd meer duidelijkheid te verschaffen over de startbrief. De startbrief is een wettelijk verplicht document dat iedere nieuwe deelnemer van een pensioenfonds behoort te krijgen. Het geeft de deelnemer informatie over de inhoud van zijn basispensioenregeling. Ook vertelt het de deelnemers wat zij zelf moeten regelen voor hun pensioen wanneer zij bijvoorbeeld gaan scheiden of wanneer er andere ingrijpende veranderingen plaatsvinden in hun leven, die invloed kunnen hebben op hun pensioen. De overheid verplicht het pensioenfonds daarbij om de informatie in de startbrief in duidelijke en begrijpelijke woorden over te brengen aan de pensioendeelnemers. In artikel 48 van de pensioenwet staat: *‘De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie [...] tijdig. De informatie [...] verstrekt de pensioenuitvoerder in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen’*. Uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (AFM, 2010a) blijkt echter dat de startbrief bij lange na nog niet duidelijk genoeg is voor deelnemers.

Aan de hand van verschillende persoonskenmerken en de mate van financiële geletterdheid van de proefpersonen is er in dit onderzoek geprobeerd te achterhalen hoe begrijpelijk de startbrief van de pensioenverzekeraar Zwitserleven is. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de begrijpelijkheid van de informatie in de brief, maar ook naar de vindbaarheid van de informatie. Er is voor dit onderzoek gebruik gemaakt van twee verschillende vormen van de startbrief: een pdf-model en een klikmodel.

Allereerst wordt in dit onderzoek het theoretisch kader besproken. Hier wordt meer informatie gegeven over het Nederlandse pensioenstelsel, over pensioeninformatie, over financiële geletterdheid, over vinden en begrijpen van informatie en over de vorm van de startbrief. Tot slot wordt in het

theoretisch kader de probleemstelling bij dit onderzoek besproken. Na het theoretisch kader volgt de bij dit onderzoek gebruikte methode, daarna de resultaten en tot slot de conclusie en de discussie.

2. Theoretisch kader

In het theoretisch kader worden verschillende theorieën en onderzoeken besproken met betrekking tot het pensioenstelsel (paragraaf 2.1), pensioeninformatie (paragraaf 2.2), financiële geletterdheid (paragraaf 2.3), begrijpen en vinden van informatie (paragraaf 2.4) en de vorm van de startbrief (paragraaf 2.5)

2.1 Het pensioenstelsel

Het Nederlandse pensioenstelsel bestaat uit drie pijlers: allereerst de AOW, daarnaast een aanvullend pensioen via de werkgever en mensen kunnen er ook voor kiezen om daarbij nog een pensioenverzekering af te sluiten. Ongeveer 90% van de werkgevers betaalt mee aan de premie van een aanvullend pensioen voor zijn werknemers. De werknemer betaalt zelf ook mee aan dit pensioen. Pensioenfondsen beleggen de premies vervolgens om later het aanvullende pensioen te kunnen uitkeren (Rijksoverheid, z.j.).

Het Nederlandse pensioenstelsel kent een aantal door de wet verplichte vormen van informatieverstrekking. Een voorbeeld hiervan is de startbrief die iedere werknemer krijgt wanneer hij via zijn werkgever lid wordt van een pensioenfonds. Daarnaast krijgt iedere deelnemer ieder jaar een Uniform Pensioenoverzicht (UPO), hierin staat vermeld hoeveel pensioen de deelnemer krijgt wanneer hij met pensioen gaat en of dat pensioen voldoende is.

2.2 Pensioeninformatie

Sinds de nieuwe Pensioenwet van 2007 zijn pensioenuitvoerders verplicht om nieuwe deelnemers binnen drie maanden door middel van een startbrief te informeren over de belangrijkste elementen van hun pensioenregeling. De startbrief is een wettelijk door de pensioenuitvoerder te verstrekken document en dient in begrijpelijke bewoordingen uit te leggen wat de hoofdlijnen zijn van de pensioenregeling. De startbrief moet door de gemiddelde deelnemer van de pensioenregeling begrepen kunnen worden. De brief wordt schriftelijk verstrekt aan de nieuwe deelnemer, tenzij deze expliciet heeft ingestemd met een elektronische verstrekking. Er zijn verder geen vormvoorschriften voor de startbrief, wat resulteert in een grote variëteit tussen de brieven van de verschillende pensioenuitvoerders ("Over de startbrief", z.j.). Uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (2010a) komt naar voren dat veel pensioenuitvoerders van mening zijn dat hun startbrief begrijpelijk en duidelijk is, maar niets blijkt minder waar. De AFM meldt dat veel startbrieven niet goed gestructureerd zijn en dat het taalgebruik juist verre van begrijpelijk is. Daarnaast zijn niet alle brieven volledig en wordt er te veel jargon gebruikt. De deelnemer kan een direct nadelig gevolg ondervinden bij het maken van een pensioen- of financiële beslissing wanneer hij met een onvolledige en/of onbegrijpelijke startbrief van een pensioenuitvoerder te maken heeft. De AFM vindt dit dan ook terecht een zorgelijke situatie.

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft TNS NIPO een onderzoek uitgevoerd naar wat de behoeften en barrières zijn bij deelnemers en pensioengerechtigden wanneer het aankomt op pensioeninformatie (TNS NIPO, 2012). Een voorwaarde voor het slagen van pensioencommunicatie, waar de startbrief onder valt, is dat de informatie die wordt overgebracht aansluit bij de behoeften en wensen van de deelnemers en pensioengerechtigden. Deze zullen daarbij ook meer open moeten staan voor informatie, zo stelt het TNS NIPO. Zoals eerder vermeld zijn de startbrieven bij lange na nog niet goed, maar waar liggen dan precies de verbeterpunten? De onderzoekers zijn tot de conclusie gekomen dat pensioencommunicatie pas effectief kan zijn wanneer er rekening wordt gehouden met de volgende vier factoren: deelnemers moeten zich betrokken voelen bij het thema pensioen, ze moeten de urgentie ervan inzien, ze moeten vaardigheden bezitten om met pensioeninformatie om te gaan en tot slot moeten zij de pensioeninformatie positief beoordelen. De eigen vaardigheid van de deelnemer speelt de grootste rol bij het effectief overkomen van pensioencommunicatie.

2.3 Financiële geletterdheid

Wanneer we spreken over de eigen vaardigheid van de deelnemer of pensioengerechtigde om met de pensioeninformatie om te gaan, dan speelt financiële geletterdheid daarbij een grote rol. Remund (2010) wijst erop dat deze term de laatste jaren veelvuldig wordt gebruikt, met name wanneer men spreekt over de kennis, vaardigheden, het vertrouwen en de motivatie die nodig zijn om zorgvuldig met geldzaken om te kunnen gaan. Het resultaat hiervan is dat er verschillende definities bestaan voor de term 'financiële geletterdheid'. Remund (2010) benadrukt dat het belangrijk is dat er een eenduidige betekenis komt voor de term, waarbij de abstracte definities die er zijn worden omgezet in meetbare criteria. In zijn onderzoek bekijkt hij de verschillende manieren waarop de term 'financiële geletterdheid' al eens gebruikt is en komt op die manier tot de volgende definitie van de term, waarin hij een aantal belangrijke sleutelbegrippen verwerkt:

“Financial literacy is a measure of the degree to which one understands key financial concepts and possesses the ability and confidence to manage personal finances through appropriate, short-term decision-making and sound, long-range financial planning, while mindful of life events and changing economic conditions.”

Remund (2010) stelt dat mensen met een hoge financiële geletterdheid meer kennis hebben van financiële concepten en beter zijn in het maken van beslissingen die betrekking hebben op hun persoonlijke financiële situatie. Het lijkt dan ook zeer waarschijnlijk dat mensen met een hoge financiële geletterdheid beter om zullen kunnen gaan met hun pensioen en pensioeninformatie, dan mensen met een lage financiële geletterdheid. Het probleem is echter dat maar weinig mensen over een hoge financiële geletterdheid beschikken (Anotides et al., 2008).

Uit onderzoek van Lusardi & Mitchell (2009) en Lusardi (2008) is gebleken dat veel mensen moeite hebben met het maken van basisberekeningen die betrekking hebben op financiën en ook kennen mensen vaak te weinig financiële concepten. Tevens stellen de onderzoekers dat een lage financiële geletterdheid ervoor zorgt dat mensen zich niet genoeg voorbereiden op hun pensioen. De beslissingen die mensen moeten maken met betrekking tot deze voorbereiding vragen nu eenmaal om enige financiële geletterdheid. Ook uit onderzoek van Alessi, Van Rooij & Lusardi (2011) onder 1665 Nederlanders blijkt dat degenen met een lage financiële geletterdheid zich minder goed voorbereiden op hun pensioen en vaak niet eens weten op welke leeftijd zij überhaupt met pensioen mogen. Ook is uit het onderzoek gebleken dat mensen vaak een verkeerd beeld hebben van de hoogte van hun pensioen. Zij schatten het hoger in dan het daadwerkelijk is. Echter, mensen met een hogere financiële geletterdheid hebben een wat realistischer beeld van hun pensioen. Zij schatten het lager in en zijn zich meer bewust van de onzekerheid die bestaat met betrekking tot de hoogte van het uiteindelijke pensioen. Uit het onderzoek van Alessi, Van Rooij & Lusardi (2011) blijkt dat laagopgeleiden een significant lagere financiële geletterdheid hebben dan hoogopgeleiden. Ook blijkt dat vrouwen significant minder financiële basiskennis bezitten dan mannen. Zij hebben in het onderzoek niet meer foute antwoorden gegeven dan de mannen, maar vulden vaker *'ik weet het niet'* in. Uit onderzoek van Alessi, Van Rooij & Lusardi (2012) blijkt dat inkomen een sterke voorspeller is voor financiële geletterdheid. Inkomen draagt bij aan een algemene rijkdom binnen huishoudens. Daarnaast wordt in het onderzoek verondersteld dat personen met hoge financiële kennis, een hoog inkomen zullen hebben. Leeftijd bleek geen significante invloed te hebben op de hoogte van de financiële geletterdheid bij de proefpersonen. Dit in tegenstelling tot het onderzoek van Lusardi (2008). Leeftijd is hier wel een significante voorspeller gebleken voor de hoogte van financiële geletterdheid bij proefpersonen. Hoe ouder de proefpersonen waren, hoe hoger hun financiële geletterdheid bleek. De resultaten wat betreft geslacht en opleiding tonen hier dezelfde uitkomsten als in het onderzoek van Alessi, Van Rooij & Lusardi (2011).

2.4 Begrijpen en vinden van informatie

In dit onderzoek is met behulp van een mondelinge begripstest gekeken in hoeverre proefpersonen de pensioeninformatie in een startbrief konden vinden en begrijpen.

Zwaan & Rapp (2006) stellen in hun onderzoek dat het begrijpen van hetgeen gelezen wordt het voornaamste doel van een lezer is. Om tot begrip van een tekst te komen baseren zij zich op linguïstische cues en voorkennis (McNamara & Kintsch, zoals geciteerd in Zwaan & Rapp, 2006). Integratie van voorkennis met het cognitieve proces is essentieel voor goed begrip van een tekst. Personen met een hoge financiële geletterdheid bezitten enige mate van voorkennis over financiële informatie en financiële concepten. Dit betekent dus dat zij deze financiële voorkennis kunnen gebruiken en integreren met het cognitieve proces wanneer zij informatie in de startbrief lezen. Bij het cognitieve proces spelen drie vormen van mentale representatie een rol (Zwaan & Rapp, 2006). De

eerste en meest simpele vorm van mentale representatie is de oppervlaktestructuur. Het gaat hier om een representatie van de exacte tekst. Ten tweede is er de propositionele representatie. Hierbij reconstrueren lezers een idee van de tekst, maar niet ieder woord komt letterlijk voor in de tekst. De lezers gebruiken daarbij inferenties om eventuele gaten in de tekst te overbruggen. Tot slot is er de situationele representatie, deze is het belangrijkste voor het onderzoek dat hier voor u ligt. De situationele representatie maakt dat lezers de tekst reconstrueren, waarbij ze ook kennis activeren die verder gaat dan wat er oorspronkelijk in de tekst staat. Lezers gebruiken hierbij dus hun voorkennis om de informatie in de tekst aan te vullen. Een voorbeeld bij de zin *'Gino zoekt een nieuw appartement in Oostende.'* maakt duidelijk wat een situationele representatie inhoudt: de lezer activeert bij deze zin kennis die niet in de zin zelf terug is te vinden. Zo weet de lezer bijvoorbeeld dat Oostende aan de kust ligt en dus zal hij bij het lezen van de zin een verwachting opbouwen bij het soort appartement dat Gino zoekt: bijvoorbeeld een appartement met uitzicht op het strand. Zwaan & Rapp (2006) stellen dat het situatiemodel een centrale rol heeft wanneer het aankomt op tekstbegrip.

Om informatie te kunnen begrijpen moet het eerst gevonden worden. Uit onderzoek is gebleken dat het vinden van informatie een groter probleem vormt voor lezers dan het begrijpen van informatie. Moeilijk vindbare informatie vormt dan ook een grote bedreiging voor de gebruiksvriendelijkheid van teksten (Lentz & Pander Maat 2013). In hun onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) concluderen Lentz & Pander Maat (2013) dat opleiding en woordenschat de grootste invloed hebben op het vinden en begrijpen van informatie. Laagopgeleiden behaalden bij het onderzoek de laagste vind- en begripsscores. De onderzoekers verbeteren de vindcores onder hun proefpersonen wanneer zij de tekst van het UPO verkorten en dus minder informatie geven. De vraag is echter hoe volledig de informatie die gegeven wordt dan nog is. Rouet & Coutelet (2008) stellen in hun onderzoek dat wanneer een lezer tot goed tekstbegrip wil komen, deze ook de vaardigheid moet bezitten om in complexe teksten de informatie te kunnen vinden die hij nodig heeft. De informatie die de lezer nodig heeft moet dus eerst gevonden worden, alvorens het gelezen, begrepen en gebruikt kan worden. In sommige gevallen lijken het vinden en begrijpen van informatie met elkaar verstrengd, bijvoorbeeld wanneer de lezer informatie uit twee verschillende alinea's binnen dezelfde tekst met elkaar moet vergelijken. In het huidige tijdperk van de elektronische informatieverstrekking is het echter vaker zo dat de lezer met verschillende informatiebronnen tegelijk te maken heeft (Cope & Kalantzis, Rouet, zoals geciteerd in Rouet & Coutelet, 2008). Bij het doorzoeken van een document moet de lezer snel kunnen redeneren en beslissingen kunnen maken. Beslissingen kunnen maken die bijdragen aan het vinden van de juiste relevante informatie, hangt samen met de mate waarin de lezer in staat is inhoudsbeschrijvingen in de tekst te matchen met zijn zoekdoelen (Rouet 2008). Lezers met een hoge financiële geletterdheid kunnen hierbij dus voordeel ondervinden, omdat zij voorkennis hebben over enkele financiële concepten. De inhoudsbeschrijvingen kunnen voor deze lezers gemakkelijker te koppelen zijn aan hun zoekdoelen.

Het doorzoeken van een document is een zeer complexe taak en lijkt samen te hangen met bijvoorbeeld voorkennis van het domein waarbinnen de lezer op zoek is naar informatie (Symons & Pressley, zoals geciteerd in Rouet & Coutelet, 2008).

2.5 Vorm van de startbrief

Er zijn verschillende vormen waarop een tekst weergegeven kan worden. In het geval van de startbrief die wordt gebruikt voor dit onderzoek, is er een onderscheid gemaakt tussen een lineaire tekst (pdf-model) en een hypertext (klikmodel).

De toenemende digitalisering heeft grote gevolgen voor zowel het aanbod als de presentatie van informatie, maar ook voor de manier waarop mensen naar informatie zoeken en hoe ze het gebruiken (Hoeken et al., 2011). Veel informatie wordt op papier, door middel van bijvoorbeeld folders, aangeboden aan de consument. Een steeds groter deel van de informatie wordt tegenwoordig echter via internet aangeboden. In hun onderzoek hebben Hoeken et al. (2011) interviews gehouden met informanten uit onder andere het domein van financiële complexe producten. Het blijkt dat door de digitalisering de hoeveelheid informatie voor de consument is toegenomen. Het merendeel is echter niet gemotiveerd genoeg om zich voldoende in de aangeboden materie te verdiepen. Stone (zoals geciteerd in Hoeken et. al, 2011) wijst erop dat de financiële dienstverlening nog te weinig gebruik maakt van de mogelijkheden die het internet biedt. Consumenten hebben hoge verwachtingen van de informatie die op internet wordt aangeboden. Het medium geeft mogelijkheden met betrekking tot het personaliseren en individualiseren van informatie, waardoor de informatie beter op de consument toegesneden kan worden. Dit verhoogt wellicht ook de motivatie van de consument om de informatie daadwerkelijk te lezen. Langere stukken tekst waarbij de consument moet scrollen of klikken moeten eigenlijk zoveel mogelijk vermeden worden (Hoeken et. Al, 2011). Amadiou, Tricot & Mariné (2010) doen onderzoek naar de interactie-effecten tussen voorkennis en het gebruik van een hypertext op tekstbegrip. Van mensen die financieel geletterd zijn, mag verwacht worden dat zij enige kennis hebben van financiële concepten (Remund 2010). Uit hun onderzoek concluderen Amadiou et al. (2010) dat proefpersonen met een lage voorkennis profiteerden van het gebruik van een hiërarchische hypertext ten opzichte van een lineaire tekst. Mensen met een hoge financiële geletterdheid ondervinden sowieso voordeel van het feit dat zij hun kennis van financiële concepten kunnen gebruiken om hypertexten te doorzoeken.

2.6 Probleemstelling

In dit onderzoek is er gekeken of financiële geletterdheid invloed heeft op het vinden en begrijpen van pensioeninformatie in de startbrief. Ook wordt gekeken of verschillende vormen van de startbrief, een pdf-model of een klikmodel, invloed hebben op de mate waarin de pensioeninformatie wordt gevonden en begrepen. De probleemstelling voor dit onderzoek luidt:

Hoeveel invloed heeft de vorm van de startbrief op het begrijpen en vinden van pensioeninformatie in de startbrief en in hoeverre speelt financiële geletterdheid daarbij een rol?

De in het theoretisch kader besproken literatuur maakt het mogelijk om een aantal hypothesen op te stellen bij de probleemstelling. Er zijn een aantal factoren die van invloed lijken te zijn op de financiële geletterdheid van een persoon. Zo blijkt uit onderzoek van Alessi et al. (2011) en uit onderzoek van Lusardi (2008) dat vrouwen significant minder financieel geletterd zijn dan mannen. Geslacht speelt hier dus een rol. Ook opleiding is van belang. Hoe hoger een persoon is opgeleid, hoe hoger zijn financiële geletterdheid lijkt te zijn. Uit onderzoek van Alessi et al. (2012) komt naar voren dat het inkomen een positief effect heeft op de financiële geletterdheid en dat het zelfs zo is dat een persoon die grote financiële kennis heeft, vaak ook een relatief hoog inkomen blijkt te hebben. Lusardi (2008) vindt tot slot nog een significante voorspeller voor financiële geletterdheid in leeftijd. De financiële geletterdheid van een persoon wordt groter naarmate hij ouder wordt. De genoemde gegevens leiden tot de volgende hypothesen:

Hypothese 1a:

Mannen zullen hoger scoren op de financiële geletterdheidstest dan vrouwen.

Hypothese 1b:

Leeftijd heeft een positieve invloed op de score van de financiële geletterdheidstest. Hoe ouder de proefpersoon is, hoe hoger de score zal zijn.

Hypothese 1c:

Hoogopgeleiden zullen hoger scoren op de financiële geletterdheidstest dan laagopgeleiden.

Hypothese 1d:

Inkomen heeft een positieve invloed op de score van de financiële geletterdheidstest. Hoe hoger het inkomen van een proefpersoon, hoe hoger de score zal zijn.

Uit onderzoek van Rouet (2008) blijkt dat het vinden van relevante informatie in een tekst samenhangt met de mate waarin de lezer in staat is inhoudsbeschrijvingen in de tekst te matchen met zijn zoekdoelen. Lezers met een hoge financiële geletterdheid hebben voorkennis over enkele financiële concepten en kunnen de inhoudsbeschrijvingen in de tekst waarschijnlijk gemakkelijker koppelen aan hun zoekdoelen. De genoemde gegevens leiden tot de volgende hypothese:

Hypothese 2a:

Proefpersonen met een hoge financiële geletterdheid zullen een hogere vindscore op de begripstest hebben, dan proefpersonen met een lage financiële geletterdheid.

Uit onderzoek van Remund (2010) blijkt dat mensen met een hoge financiële geletterdheid meer kennis hebben van financiële concepten en beter zijn in het maken van beslissingen die betrekking

hebben op hun persoonlijke financiële situatie. Zwaan & Rapp (2006) stellen dat integratie van voorkennis met het cognitieve proces essentieel is voor goed begrip van een tekst. Personen met een hoge financiële geletterdheid bezitten enige mate van voorkennis over financiële informatie en financiële concepten. Zij kunnen deze financiële voorkennis gebruiken en integreren met het cognitieve proces wanneer zij informatie in de startbrief lezen. De genoemde gegevens leiden tot de volgende hypothese:

Hypothese 2b:

Proefpersonen met een hoge financiële geletterdheid zullen een hogere juistscore op de begripstest hebben, dan proefpersonen met een lage financiële geletterdheid.

Uit onderzoek van Hoeken et al. 2011 blijkt dat lange stukken tekst waarbij mensen veel moeten scrollen het best vermeden kunnen worden. Een tekst met hyperlinks bevat beter op maat gesneden informatie en zal de proefpersonen meer motiveren de informatie te lezen. Amadiou et al. (2010) concluderen dat proefpersonen met een lage voorkennis beter presteren op begrip bij gebruik van een hiërarchisch gestructureerde hypertext, dan bij gebruik van een lineaire tekst. De genoemde gegevens leiden tot de volgende hypothese:

Hypothese 3:

Het klikmodel zorgt over het algemeen voor een hogere juistscore op de begripstest dan het pdf-model.

3. Methode

In dit hoofdstuk zal meer informatie worden gegeven over de proefpersonen (paragraaf 3.1), het materiaal dat gebruikt is voor dit onderzoek (paragraaf 3.2 - 3.2.4) en de procedure (paragraaf 3.3).

3.1 Proefpersonen

Aan dit onderzoek hebben in totaal honderd proefpersonen deelgenomen. De proefpersonen zijn uitgekozen op geslacht, leeftijd en hoogst afgeronde opleiding. De mannen waren gemiddeld 42 jaar oud en de vrouwen 43 jaar oud. De jongste proefpersoon was 21 jaar en de oudste 67.

Er is een onderscheid gemaakt tussen vier leeftijdscategorieën (L1 t/m L4). In tabel 1 is te zien welke leeftijden onder de verschillende categorieën vallen en hoe de proefpersonen hierover verdeeld zijn.

Tabel 1. Aantal proefpersonen (percentages) per leeftijdscategorie. (N=100)

Leeftijdscategorie	Leeftijden	Aantal proefpersonen (percentages)
L1	21 t/m 35 jaar	31 (31%)
L2	36 t/m 45 jaar	20 (20%)
L3	46 t/m 55 jaar	26 (26%)
L4	56 t/m 64 jaar	23 (23%)

Het opleidingsniveau is in drie categorieën opgedeeld (laag, midden, hoog). In tabel 2 is te zien welke opleidingen onder de verschillende categorieën vallen en hoe de verdeling van proefpersonen over deze categorieën is. Mannen en vrouwen zijn daarbij gelijkmatig over de verschillende leeftijd- en opleidingscategorieën verdeeld.

Tabel 2. Aantal proefpersonen (percentages) per opleidingscategorie en de opleidingen per categorie. (N=100)

Opleidingscategorie	Opleidingen	Aantal proefpersonen (percentages)
Laag	Basisschool, LBO, VMBO BKG, VMBO T, MBO 2	32 (32%)
Midden	MBO 3, MBO 4, MULO, HAVO	35 (35%)
Hoog	VWO, HBO, WO	33 (33%)

Wat inkomen betreft zijn er vijf inkomensschalen te onderscheiden. De meeste proefpersonen vallen onder de eerste schaal, zij hebben een inkomen van €0,- tot €25.000,- per jaar. Slechts één

proefpersoon valt onder de laatste inkomensschaal met een inkomen van >€80.000,- per jaar. In tabel 3 zijn de verschillende inkomensschalen te zien met daarbij het aantal proefpersonen. Later in dit onderzoek zijn de inkomensschalen samengenomen, daarover volgt nog meer uitleg.

Tabel 3. Aantal proefpersonen (percentages) per inkomensschaal. (N=100)

Inkomensschaal	Aantal proefpersonen (percentages)
Tussen €0,- en €25.000,- per jaar.	56 (56%)
Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar.	28 (28%)
Tussen €40.000,- en €60.000,- per jaar.	12 (12%)
Tussen €60.000 en €80.000,- per jaar.	3 (3%)
Meer dan €80.000,- per jaar.	1 (1%)

Van de proefpersonen is 46% in parttime loondienst, 38% in fulltime loondienst en slechts 4% is zelfstandige. Verder is 7% van de proefpersonen werkzoekend. De meeste proefpersonen werken in de zorg. Daar werken namelijk vijftien van de honderd proefpersonen. Tien proefpersonen werken in de sector facilitaire dienstverlening en tien in de sector vervoer en transport. Tien proefpersonen hebben 'anders' ingevuld bij de sector waarin zij werken. Een aantal werklozen hebben zichzelf hieronder geplaatst, evenals een uitzendkracht, mensen met meer dan één baan en een persoon die is afgekeurd. Slechts vier van de honderd proefpersonen werken in de financiële dienstverlening.

Over het algemeen schatten de proefpersonen hun eigen economische kennis vrij hoog in. Op een 7-punts Likertschaal schatten maar liefst 70% van de proefpersonen zichzelf in op punt 4 of hoger.

3.2 Materiaal

Voor dit onderzoek hebben de proefpersonen een formulier moeten invullen waarop naar hun demografische gegevens werd gevraagd. Daarnaast hebben ze verschillende testen moeten maken. Het testgedeelte van dit onderzoek bestond uit twee fasen: allereerst werden proefpersonen getest op pensioenkennis, woordenschat en financiële geletterdheid. Dit is gedaan met behulp van een pensioenkennistest, een financiële geletterdheidstest, een woordenschattest en twee cloze-testen. Één van de cloze-testen ging over het onderwerp pensioenen, de ander over het onderwerp donoregistratie. In de tweede fase van het onderzoek is met behulp van een mondelinge begripstest gekeken in hoeverre proefpersonen in staat waren om informatie te vinden en te begrijpen in een startbrief. Voor dit onderzoek zijn met name de demografische gegevens, de financiële geletterdheidstest en de begripstest van belang en deze testen zullen in dit onderzoek dan ook uitgebreid aan bod komen. Het formulier met demografische gegevens en alle testen zijn terug te vinden in bijlage B tot en met I.

3.2.1 Demografische gegevens

De demografische gegevens geven een goed overzicht van verschillende proefpersoonkenmerken. Zo is er onder andere gevraagd naar geslacht, hoogst voltooide opleiding, soort dienstverband en

inkomen. Daarnaast is door middel van twee meerkeuzevragen gekeken in hoeverre proefpersonen zich al hebben verdiept in de brief die ze kregen zodra zij pensioen gingen opbouwen en in hoeverre ze überhaupt al over het pensioen hebben nagedacht. Zie hieronder de voorbeeldvraag met betrekking tot de verdieping in de brief.

Voorbeeldvraag 1. Attitudevraag meerkeuze bij demografische gegevens.

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.

Ten slotte hebben de proefpersonen op een 7-punts Likertschaal aangegeven hoe hoog zij hun eigen economische begrip inschatten. Hierbij stond 1 voor *zeer laag* en 7 voor *zeer hoog*.

3.2.2 Financiële geletterdheidstest

Aan de hand van veertien meerkeuze vragen met vier of vijf antwoordmogelijkheden wordt de financiële kennis van de deelnemers getest. De optie '*ik weet het niet*' behoorde ook telkens tot de antwoordmogelijkheden. De veertien vragen van de test zijn onderverdeeld in vijf verschillende onderwerpen, die ieder op een ander financieel onderwerp betrekking hebben. De onderwerpen zijn:

- De waarde van geld
- Sparen en beleggen
- Rente en inflatie
- Salaris en inkomensbelasting
- Verzekeringen

Om een proefpersoon financieel geletterd te kunnen noemen, zou hij over deze onderwerpen op de hoogte moeten zijn en er vragen over moeten kunnen beantwoorden. Zie hieronder voor een voorbeeldvraag van de financiële geletterdheidstest.

Voorbeeldvraag 2. Onderwerp 'Sparen en beleggen'

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

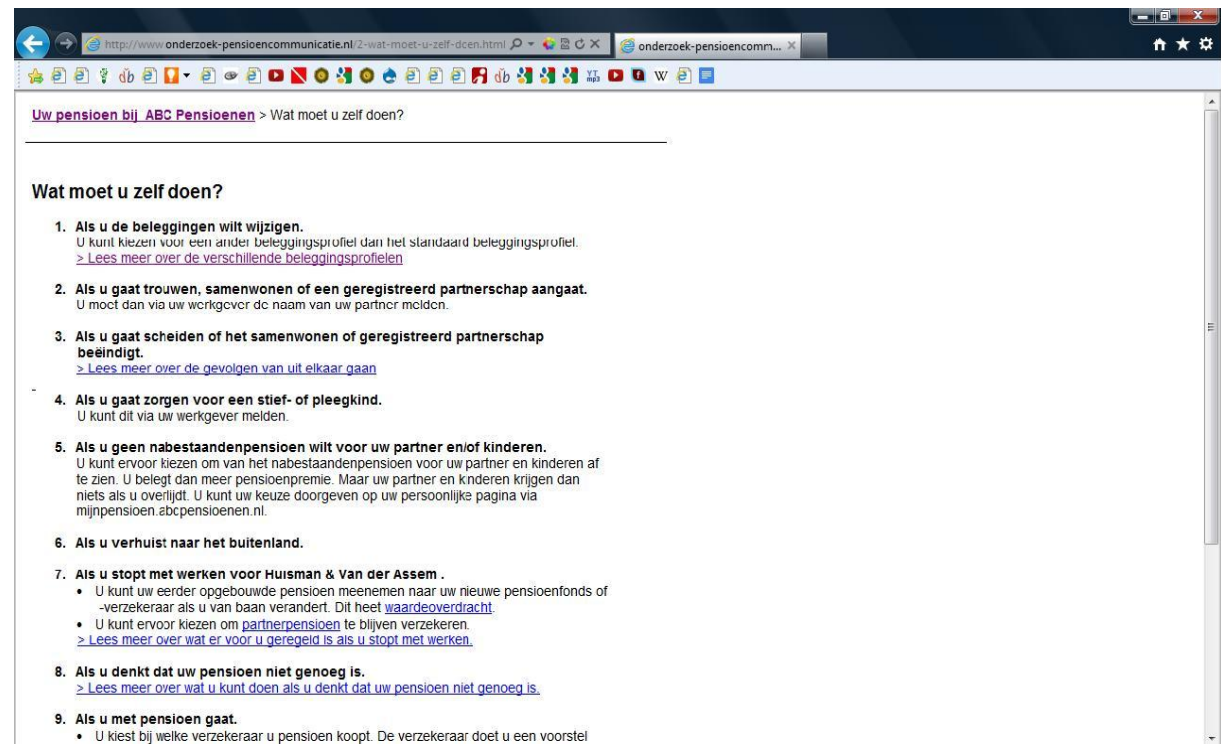
- a. Het risico stijgt.
- b. Het risico daalt.
- c. Het risico blijft gelijk.
- d. Ik weet het niet.

3.2.3 De startbrief

De startbrief die is gebruikt voor dit onderzoek staat op naam van het fictieve pensioenfonds ABC Pensioenen. De startbrief zelf is echter niet fictief. Het is de startbrief die het pensioenfonds Zwitserleven naar nieuwe deelnemers stuurt. De brief bevat informatie over het pensioen zelf, over keuzes die deelnemers kunnen maken met betrekking tot hun pensioen, zaken die zij zelf zullen moeten regelen en zaken die voor hen geregeld worden door het pensioenfonds. Ook staat er in de brief uitgelegd wat er moet gebeuren wanneer de deelnemer bijvoorbeeld gaat scheiden.

De startbrief die is gebruikt voor de mondelinge begripstest heeft twee verschillende varianten. Iedere deelnemer kreeg één van de twee varianten van de brief voorgelegd. Er is een variant in een pdf-format (zie bijlage A) en een zogenaamd klikmodel (zie <http://www.onderzoek-pensioencommunicatie.nl/2-uw-pensioen-bij-abc-pensioenen.html>). Beide varianten bevatten dezelfde informatie, alleen de presentatie ervan verschilt. In het pdf-model wordt alle informatie onder elkaar weergegeven (lineair) in hetzelfde document, terwijl de informatie in het klikmodel in kleinere stukjes is opgedeeld. Het klikmodel bevat veel hyperlinks die naar verschillende onderwerpen binnen de startbrief leiden. Zie hieronder twee voorbeelden van het klikmodel.

Voorbeeld 1. Klikmodel bij hyperlink 'Wat moet u zelf doen?'.



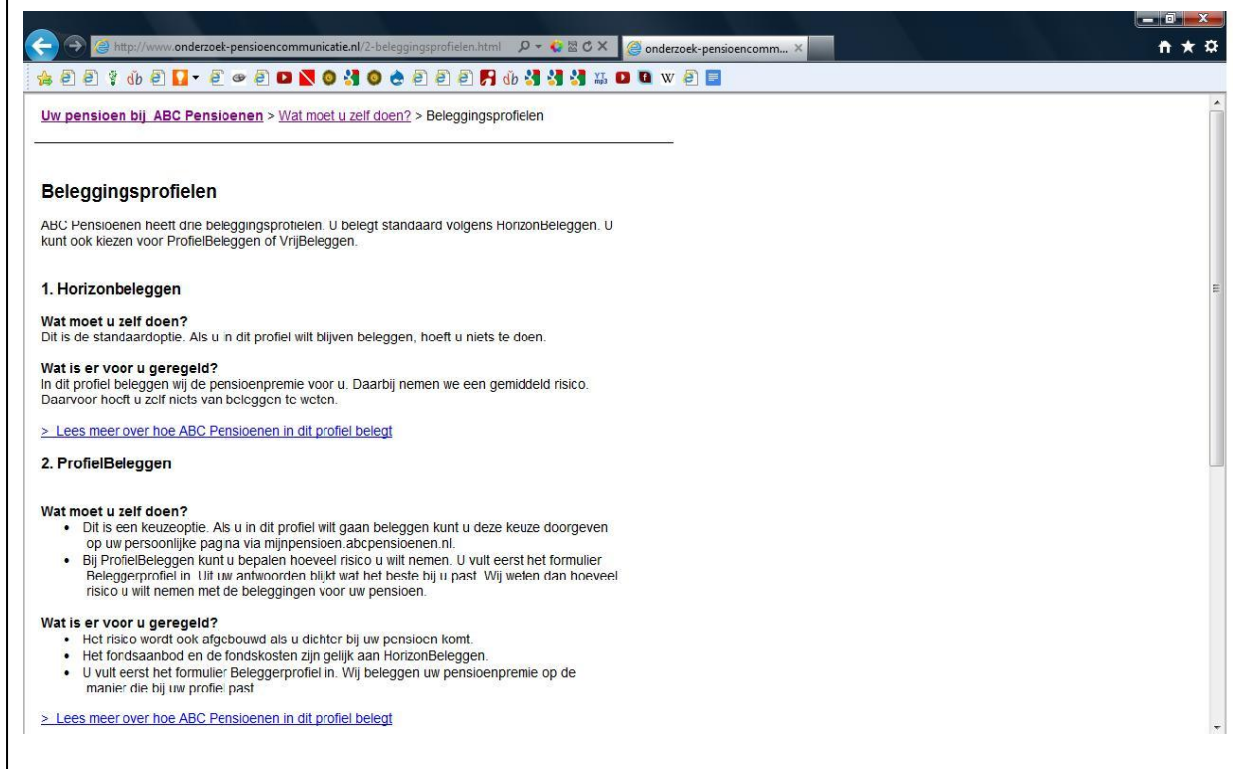
Uw pensioen bij ABC Pensioenen > Wat moet u zelf doen?

Wat moet u zelf doen?

- 1. Als u de beleggingen wilt wijzigen.**
U kunt kiezen voor een ander beleggingsprofiel dan het standaard beleggingsprofiel.
> [Lees meer over de verschillende beleggingsprofielen](#)
- 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.**
> [Lees meer over de gevolgen van uit elkaar gaan](#)
- 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.zbcpensioenen.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](#).
 - U kunt ervoor kiezen om [partnerpensioen](#) te blijven verzekeren.
> [Lees meer over wat er voor u geregeld is als u stopt met werken](#).
- 8. Als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is.**
> [Lees meer over wat u kunt doen als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is.](#)
- 9. Als u met pensioen gaat.**
 - U kiest bij welke verzekeraar u pensioen koopt. De verzekeraar doet u een voorstel

Wanneer een proefpersoon bijvoorbeeld iets wil weten over beleggingsprofielen, dan kan hij op de hyperlink '>Lees meer over verschillende beleggingsprofielen' klikken. De link is in bovenstaand voorbeeld terug te zien in het paars. Hieronder is te zien op welke pagina de proefpersoon uitkomt, nadat hij op de genoemde hyperlink klikt.

Voorbeeld 2. Klikmodel bij hyperlink '>Lees meer over de verschillende beleggingsprofielen'.



3.2.4 Begripstest

De mondelinge vragen van de begripstest meten in hoeverre de proefpersonen de informatie in de startbrief kunnen vinden en of zij de gevonden informatie ook begrijpen. De test bestaat uit twaalf scenariovragen, waarbij sommige vragen ook nog enkele deelvragen bevatten. Om het juiste antwoord op een vraag te kunnen vinden, moesten proefpersonen door het pdf-model heen scrollen of via de hyperlinks door het klikmodel heengaan, afhankelijk van welke versie zij toegewezen kregen. Nadat de proefpersoon de juiste informatie gevonden heeft, geeft hij mondeling het juiste antwoord op de vraag door aan de proefleider. De proefleider houdt een observatieformulier bij, waar de zoektijd op wordt genoteerd, de plaats waar de proefpersoon het antwoord op de vraag heeft gevonden en de juistheid van het antwoord. Zie hieronder voor een voorbeeldvraag van de mondelinge begripstest.

Voorbeeldvraag 3. Mondelinge begripstest.

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

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

3.3 Procedure

Het onderzoek is afgenomen in een tijdsbestek van twee weken. Vijf proefleiders hebben in totaal bij honderd proefpersonen het onderzoek afgenomen. De proefleiders zijn studenten van de universiteit Utrecht en hebben het onderzoek gehouden onder begeleiding van Louise Nell, onderzoekster aan de universiteit Utrecht.

De proefpersonen kregen aan het begin van het onderzoek een korte introductie op het onderzoek. Vervolgens hebben alle proefpersonen het formulier met de demografische gegevens ingevuld. Daarna hebben zij achtereenvolgens een financiële geletterdheidstest gemaakt, een woordenschatstest, een pensioenkenntest en twee cloze-testen. Per proefpersoon zijn de twee cloze-testen en de pensioenkenntest in verschillende volgordes afgenomen. Dit om te voorkomen dat de proefpersonen kennis uit een eerder gemaakte test konden gebruiken voor de opvolgende testen. De variaties die in het onderzoek zijn gebruikt staan hieronder in tabel 4 weergegeven.

Tabel 4. Varianten bij cloze- en pensioenkenntest

Variant	Test 1	Test 2	Test 3
1.	Pensioenkenntest	ClozeP	ClozeD
2.	Pensioenkenntest	ClozeD	ClozeP
3.	ClozeP	Pensioenkenntest	ClozeD
4.	ClozeP	ClozeD	Pensioenkenntest
5.	ClozeD	Pensioenkenntest	ClozeP
6.	ClozeD	ClozeP	Pensioenkenntest

ClozeP staat voor de cloze-test over pensioeninformatie. ClozeD staat voor de cloze-test over donorinformatie. Voor de schriftelijke testen kregen de proefpersonen telkens tien minuten de tijd. Alleen de woordenschatstest moest binnen 5 minuten gemaakt zijn. Voor de financiële-, pensioenkenntest- en de woordenschatstest is de proefpersonen verzocht om zeker niet te gokken wanneer zij het antwoord op een vraag niet wisten, maar vooral de optie 'ik weet het niet' in te vullen.

Bij de begriptest is het aan de deelnemers van tevoren duidelijk gemaakt dat de brief wordt getest op begrijpelijkheid en de deelnemers niet afgerekend of beloond worden bij een lage of hoge score op de test. Op de mondelinge begriptest kregen proefpersonen per vraag en per deelvraag twee minuten de tijd om een antwoord te geven op de door de proefleider gestelde vraag. De proefleider las de vragen voor, de deelnemer mocht deze niet zelf van het papier aflezen. Door de proefleider de vraag voor te laten lezen wordt het gemakkelijker om de exacte starttijd te bepalen. Wanneer de proefpersoon zelf de vraag van het papier zou oplezen, is het niet duidelijk op welk moment hij daadwerkelijk begint met zoeken naar het antwoord. Wanneer de deelnemer twee minuten na het

stellen van de vraag door de proefleider nog niet tot een antwoord kwam, moest de proefleider doorgaan naar de volgende vraag. Aan de hand van steekwoorden op het observatieformulier kon de proefleider zien of antwoord dat de proefpersoon gaf juist was of niet. Een juist antwoord moest één of meerdere van de steekwoorden bevatten die op het observatieformulier staan. Het totaal aantal juist beantwoorde vragen wordt in dit onderzoek vanaf nu de juistscore genoemd. Daarnaast moest de proefleider aangeven waar de proefpersoon een antwoord vond en of hij het antwoord letterlijk opas of in eigen woorden vertelde. Proefpersonen konden het antwoord op een vraag ook al uit hun hoofd weten, maar van tevoren is aan hen gevraagd in zo'n geval toch op zoek te gaan naar het antwoord in de tekst. Alleen antwoorden die in de tekst zijn gevonden en letterlijk of in eigen woorden door de proefpersoon werden benoemd, worden als gevonden antwoorden gerekend. Een antwoord dat wel werd gevonden door de proefpersoon, maar dat fout was, werd als niet gevonden aangeduid op het observatieformulier van de proefleider. Het totaal aantal gevonden vragen wordt in dit onderzoek vanaf nu de vindscore genoemd. Wanneer een vraag juist is en ook gevonden is, dan heeft de proefpersoon een bepaalde mate van succes behaald. Het totale aantal vragen van een proefpersoon die gevonden en tegelijkertijd ook juist zijn worden in dit onderzoek vanaf nu de successcores genoemd. In totaal kregen 52 proefpersonen het pdf-model van de begripstest voorgelegd en 48 proefpersonen het klikmodel. Tijdens de mondelinge begripstest zijn met behulp van het programma Camtasia audio- en screencapture opnamen gemaakt. Bij elkaar duurde het onderzoek een uur tot anderhalf uur per deelnemer. Aan het eind van het onderzoek kreeg iedere proefpersoon een VVV-bon ter waarde van €5,- als bedankje voor zijn of haar deelname aan het onderzoek.

4. Resultaten

In dit onderzoek is op kwantitatieve wijze een analyse gemaakt van de relatie tussen financiële geletterdheid en het begrijpen en vinden van informatie in de startbrief, waarbij de startbrief in twee verschillende varianten aan de proefpersonen is voorgelegd: als pdf-model of als klikmodel. Allereerst is vastgesteld of de financiële geletterdheidstest daadwerkelijk een betrouwbare test is om financiële geletterdheid mee te meten (paragraaf 4.1.1.). Vervolgens worden de scores op de financiële geletterdheidstest besproken (paragraaf 4.2.2) en daarna de demografische kenmerken van de proefpersonen in relatie tot de financiële geletterdheidstest (paragraaf 4.2.3.) Ook de begripstest is op betrouwbaarheid getest (paragraaf 4.2.1). Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen vindcores en juistcores. Daarna is er gekeken of er een effect is van proefleider op de scores op de begripstest (paragraaf 4.2.2) en zijn de scores op de testen besproken (4.2.3). Verder is gekeken of er nog specifieke demografische kenmerken zijn die in combinatie met financiële geletterdheid tot een beter begrip van de startbrief leiden (paragraaf 4.3) Daarbij is telkens een onderscheid gemaakt tussen de verschillende varianten van de startbrief. Tot slot zijn er regressieanalyses uitgevoerd, uitgesplitst naar pdf-versie (4.4.1) en klikmodel (4.4.2).

4.1 Financiële geletterdheid

4.1.1 Betrouwbaarheid

Om met zekerheid te kunnen stellen dat alle opgenomen vragen in de financiële geletterdheidstest hetzelfde construct meten, is er allereerst een betrouwbaarheidsanalyse op deze test uitgevoerd. Uit de analyse kwam een betrouwbaarheid van $\alpha = .74$. Dit betekent dat alle vragen goed met elkaar samenhangen en inderdaad hetzelfde construct meten. Dit maakt de financiële geletterdheidstest een betrouwbaar meetinstrument voor het onderzoek. Wanneer bij dit onderzoek vraag 8 of vraag 14 buiten beschouwing worden gelaten, stijgt de Cronbach's alpha iets. De stijging is echter zo minimaal ($\alpha = 0.744$ bij vraag 8 en $\alpha = 0.742$ bij vraag 14), dat deze vragen gewoon bij het onderzoek zijn betrokken.

4.1.2 Scores

De financiële geletterdheidstest bestaat uit 14 vragen die vijf verschillende onderdelen behandelen. De proefpersonen hebben op de test gemiddeld 7,65 (SD = 3,13) vragen goed beantwoord. In tabel 5 is een overzicht te zien van het aantal goede en foute antwoorden per vraag. Ook is te zien hoe vaak voor de optie 'ik weet het niet' is gekozen door de proefpersonen. Zoals eerder al vermeld is het proefpersonen gevraagd om vooral niet te gokken wanneer zij het antwoord op een vraag niet wisten, maar vooral de optie 'ik weet het niet' te kiezen. Opvallend is dat bij vraag 2 slechts één persoon voor deze optie heeft gekozen, terwijl 25 proefpersonen de vraag fout hebben beantwoord. Bij deze vraag hebben de proefpersonen hun eigen kennis wellicht verkeerd ingeschat. Bij vraag 7 hebben 9 mensen voor de optie 'ik weet het niet' gekozen en hier hebben slechts 8 proefpersonen de vraag fout en 83%

de vraag goed beantwoord. Hier lijkt er dus geen sprake te zijn van het verkeerd inschatten van de eigen kennis door de proefpersonen.

Tabel 5. Aantal respondenten (percentages) bij goed, fout of 'ik weet niet' beantwoord op de financiële geletterdheidstest per vraag. (N=100)

Vraag	Goed	Fout	'Ik weet het niet'
1.	57 (57 %)	29 (29%)	14 (14%)
2.	74 (74%)	25 (25%)	1 (1%)
3.	41 (41%)	40 (40%)	19 (19%)
4.	67 (67%)	19 (19%)	14 (14%)
5.	58 (58%)	30 (30%)	12 (12%)
6.	47 (47%)	32 (32%)	21 (21%)
7.	83 (83%)	8 (8%)	9 (9%)
8.	83 (83%)	13 (13%)	4 (4%)
9.	59 (59%)	26 (26%)	15 (15%)
10.	39 (39%)	46 (46%)	15 (15%)
11.	56 (56%)	29 (29%)	15 (15%)
12.	46 (46%)	44 (44%)	10 (10%)
13.	36 (36%)	46 (46%)	18 (18%)
14.	19 (19%)	71 (71%)	10 (10%)

4.1.3 Demografische kenmerken in relatie tot financiële geletterdheid.

Op de financiële geletterdheidstest scoorden mannen gemiddeld 8,52 (SD = 3,08) vragen goed en vrouwen gemiddeld 6,91 (SD = 2,99). Met behulp van een onafhankelijke T-toets is er gekeken of het verschil in geslacht significant is. Dit blijkt inderdaad zo te zijn ($t = 2.65$; $df = 98$; $p = 0.009$). Ook is gekeken of er een significante invloed is van leeftijd op de score van de financiële geletterdheidstest. De proefpersonen zijn in dit onderzoek in vier leeftijdscategorieën onderverdeeld. In tabel 6 is een overzicht te zien met daarbij het gemiddeld aantal vragen goed per categorie.

Tabel 6. Gemiddelden (standaarddeviatie), minimum en maximum score per leeftijdscategorie op de financiële geletterdheidstest. (N=100)

Leeftijdscategorie	Gemiddelde (SD)	Minimum	Maximum
1	7.06 (3.34)	1	12
2	7.85 (2.68)	4	13
3	7.50 (3.34)	1	13
4	8.43 (2.95)	3	13

In de tabel is af te lezen dat leeftijdscategorie 1 het slechtst scoort op de financiële geletterdheidstest. Dit betreft de proefpersonen in de leeftijd van 21 t/m 35 jaar. In leeftijdscategorie 4 worden overduidelijk de beste scores op de test behaald, het betreft hier proefpersonen in de leeftijd van 56 t/m 64 jaar. Uit een Pearson correlatietest blijkt echter dat er geen samenhang is tussen de leeftijdscategorieën en de score op de financiële geletterdheidstest ($r = 0.11$; $p = 0.30$).

Verder is er gekeken of er een significante invloed is van opleidingsniveau op de financiële geletterdheidstest. Er zijn in totaal drie opleidingscategorieën te onderscheiden. In tabel 7 is een overzicht te zien met daarbij het gemiddeld aantal vragen goed per opleidingscategorie.

Tabel 7. Gemiddelden (standaarddeviatie), minimum en maximum score per opleidingscategorie op de financiële geletterdheidstest. (N=100)

Opleidingscategorie	Gemiddelde (SD)	Minimum	Maximum
1	5.72 (2.94)	1	12
2	8.29 (2.46)	3	13
3	8.85 (3.12)	2	13

In de tabel is af te lezen dat laagopgeleiden veel minder goed scoren op de financiële geletterdheidstest dan midden- en hoogopgeleiden. Hoogopgeleiden scoren het hoogste gemiddelde. Om te zien of er een significant verschil is van opleidingsniveau op financiële geletterdheid is er gebruik gemaakt van een One-way ANOVA. Hieruit blijkt dat er inderdaad sprake is van een significant verschil ($F = 11,164$; $df = 2$; $p < 0,000$). Uit de post-hoc analyse blijkt dat hoogopgeleiden significant hoger scoren dan laagopgeleiden op de financiële geletterdheidstest ($p < 0.005$), maar hoogopgeleiden scoren niet significant hoger dan gemiddeld opgeleiden ($p = 0.718$). Gemiddeld opgeleide proefpersonen scoren ook significant hoger op de test dan laagopgeleiden ($p = 0.002$).

Ten slotte is er nog gekeken of het inkomen van de proefpersonen van invloed is op hun score op de financiële geletterdheidstest. Hierbij zijn de oorspronkelijke vijf inkomenscategorieën teruggebracht naar twee inkomenscategorieën. De inkomenscategorieën waren namelijk zeer ongelijk verdeeld. De eerste categorie (laag) bevat proefpersonen met een inkomen van €0 -25.000 euro per jaar. Onder de tweede categorie (hoog) vallen de proefpersonen met een inkomen van >€25.000 euro per jaar. Bij één van de proefpersonen is geen inkomen ingevuld op het formulier met demografische gegevens, omdat de proefpersoon naar eigen zeggen niet wist wat haar inkomen was. Gezien haar beroep als parttime lerares op een basisschool is besloten om haar in te delen bij de inkomensschaal €0 - €25.000 euro per jaar. In tabel 8 is een overzicht te zien met het gemiddelde (standaarddeviatie), minimum en maximum aantal vragen goed per inkomensschaal.

Tabel 8. Gemiddelden (standaarddeviaties) en aantal proefpersonen per inkomensconditie. (N=100)

Inkomen	Gemiddelde (SD)	Aantal proefpersonen (percentages)
Laag	6.82 (3.33)	56 (56%)
Hoog	8.70 (2.50)	44 (44%)

Met behulp van een onafhankelijke T-test is gekeken of er een significant verschil is tussen de verschillende inkomenscategorieën op de financiële geletterdheid. Dit blijkt inderdaad het geval te zijn ($t = -3.23$; $df = 97.83$; $p = 0.002$). Proefpersonen met een hoog inkomen scoren met een gemiddelde van 8.70 (SD = 2.50) significant hoger op de financiële geletterdheidstest dan proefpersonen met een laag inkomen. Deze scoren een gemiddelde van 6.82 (SD = 3.33).

4.2. Begripstest

In de begripstest wordt een onderscheid gemaakt tussen vind-, juist- en successcores. De vindscore is het totaal aantal antwoorden dat door een proefpersoon is gevonden, maximaal 24. Dat een proefpersoon een antwoord in de tekst heeft gevonden wil echter nog niet zeggen dat dit antwoord ook juist is. De juistscore is het totaal aantal goede steekwoorden dat een proefpersoon heeft gegeven, maximaal 38. Op de juistscore kan er sprake zijn van strikte en ruime scores. In dit onderzoek zijn de strikte juistcores aangehouden. Dat betekent dat een antwoord op de begripstest alleen is goedgekeurd wanneer de proefpersonen deze letterlijk voorlas of in eigen woorden vertelde aan de proefleider. Antwoorden die wel goed zijn, maar uit het hoofd zijn gegeven, zijn fout gerekend. Tot slot wordt er nog gebruik gemaakt van een successcore. Dit is de score van antwoorden die zowel gevonden als juist zijn, maximaal 38. Zoals eerder vermeld zijn er twee verschillende vormen van de startbrieven gebruikt bij de begripstest: een pdf-model (versie 1) en een klikmodel (versie 2).

4.2.1 Betrouwbaarheid

Om met zekerheid te kunnen stellen dat alle scores op de begripstest hetzelfde construct meten, is er allereerst een betrouwbaarheidsanalyse op deze scores uitgevoerd. De begripstest bevat 24 vragen. De antwoorden op de vragen bevatten in totaal 38 steekwoorden. Deze steekwoorden zijn onderling betrouwbaar ($\alpha = 0.85$) en meten de juistscore. Tevens is er gekeken of de vindcores onderling betrouwbaar zijn en ook dat bleek het geval ($\alpha = 0.78$). Voor beide scores kunnen vanaf nu dus de totaalscores worden gebruikt. Voor zowel de juist-, als de vindscore geldt dat wanneer er vragen buiten beschouwing worden gelaten, de betrouwbaarheid niet aanzienlijk meer stijgt. Alle vragen zijn dan ook in het onderzoek meegenomen.

4.2.2 Proefleidereffect

De begripstest is mondeling afgenomen bij de proefpersonen door vijf verschillende proefleiders. Ondanks dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over wanneer een antwoord goed of fout gerekend

dient te worden, is het toch van belang om te weten of er niet een effect van proefleider kan zijn op de scores. Uit een One-way ANOVA blijkt dat er geen verschil is tussen de proefleiders op de vindcores ($F = 2.46$; $df = 4$; $p = 0.05$). P lijkt hier nipt significant te zijn, maar uit een post-hoc analyse blijkt geen enkele proefleider significant anders te scoren dan een mede-proefleider. Ook blijkt er geen verschil tussen de proefleiders te zijn op de juistcores ($F = 2.15$; $df = 4$; $p = 0.08$) of op de successcore ($F = 2.09$; $df = 4$; $p = 0.09$).

4.2.3 Scores

In totaal hebben bij het maken van de begripstest 52 proefpersonen het pdf-model toegewezen gekregen en 48 proefpersonen het klikmodel. In tabel 9 is de gemiddelde (standaarddeviatie), minimum- en maximum juistcore op de begripstest weergegeven per versie en totaal.

Tabel 9. Gemiddelden (standaarddeviaties), minimum- en maximumscores van de juistcore op de begripstest per versie en totaal. (N=100)

Versie	Gemiddelde (SD)	Minimum	Maximum
PDF	16.60 (6.97)	3	35
Klikmodel	18.88 (6.35)	1	30
Totaal	17.69 (6.75)	1	35

In de tabel is af te lezen dat de proefpersonen die het klikmodel toegewezen hebben gekregen een iets hogere juistcore haalden op de begripstest. Het verschil in scores tussen de verschillende versies is echter niet significant ($t = -1.70$; $df = 98$; $p = 0.09$).

In tabel 10 is de gemiddelde (standaarddeviatie), minimum- en maximum vindcore op de begripstest weergegeven per versie en totaal.

Tabel 10. Gemiddelden (Standaarddeviaties), minimum- en maximumscores van de vindcore op de begripstest per versie en totaal. (N=100)

Versie	Gemiddelde (SD)	Minimum	Maximum
PDF	13.44 (5.02)	3	23
Klikmodel	14.33 (3.92)	4	21
Totaal	13.87 (4.53)	3	23

In de tabel is af te lezen dat de proefpersonen die het klikmodel toegewezen hebben gekregen weer een iets hogere score behalen op de begripstest. Het verschil in scores tussen de verschillende versies is hier echter ook niet significant ($t = -0.99$; $df = 95.46$; $p = 0.32$). Voor zowel de juistcores als de vindcores voor beide versies geldt dat deze samengenomen kunnen worden, aangezien versie bij beide scores geen verschil lijkt uit te maken.

Tot slot is er nog gekeken naar de gemiddelde (standaarddeviatie), minimum- en maximum successcore op de begripstest (zie tabel 11). Dit zijn antwoorden die zowel gevonden als juist zijn bevonden.

Tabel 11. Gemiddelden (Standaarddeviaties), minimum- en maximumscores van de successcore op de begripstest per versie en totaal. (N=100)

Versie	Gemiddelde (SD)	Minimum	Maximum
PDF	16.46 (6.94)	3	35
Klikmodel	18.63 (6.40)	1	30
Totaal	17.50 (6.74)	1	35

In de tabel is af te lezen dat de proefpersonen die het klikmodel toegewezen hebben gekregen ook hier weer een iets hogere score behalen op de begripstest, maar zoals ook bij de eerder genoemde scores is gebleken, blijkt ook de successcore op de begripstest niet significant te verschillen tussen de verschillende versies ($t = -1.62$; $df = 98$; $p = 0.11$).

4.3 Financiële geletterdheid in relatie tot de begripstest.

Het hoofddoel van dit onderzoek is nagaan in hoeverre financiële geletterdheid van invloed is op het begrijpen en vinden van pensioeninformatie in de startbrief. Daarbij wordt er tevens gelet op de vorm van de startbrief. In dit gedeelte wordt gekeken naar de scores op de financiële geletterdheidstest in relatie tot de begripstest, uitgesplitst naar versie.

Allereerst is er gekeken of er een correlatie is tussen de prestatie op de financiële geletterdheidstest en de vindscore op de begripstest bij het pdf-model. Er blijkt geen samenhang te zijn ($r = 0.17$; $p = 0.22$). Voor het klikmodel is ook gekeken naar een eventuele correlatie tussen de prestatie op de financiële geletterdheidstest en de vindscore op de begripstest, maar ook hier blijkt geen sprake te zijn van samenhang ($r = 0.22$; $p = 0.14$). Dit betekent dat de prestatie op de financiële geletterdheidstest bij beide versies van de startbrief niet van invloed is op de vindscore van de proefpersonen.

Vervolgens is voor de juistscore op de begripstest ook gekeken of er sprake is van correlatie tussen de behaalde score op de begripstest en de prestatie van de proefpersoon op de financiële geletterdheidstest. Wat betreft het pdf-model blijkt er inderdaad significante, positieve samenhang te zijn ($r = 0.37$; $p = 0.007$). Voor het klikmodel is er ook sprake van een significante, positieve samenhang ($r = 0.40$; $p = 0.005$). Dit betekent dat proefpersonen met een hoge score op de financiële geletterdheidstest, ook een hoge juistscore hebben op de begripstest.

Tot slot is er gekeken of de successcore op de begripstest correleert met de prestatie op de financiële geletterdheidstest. Wat betreft het pdf-model is er een significante, positieve samenhang ($r = 0.36$; $p = 0.009$) en dit geldt tevens voor het klikmodel ($r = 0.40$; $p = 0.005$). Proefpersonen met een hoge score op de financiële geletterdheidstest behalen dus ook een hoge successcore op de begripstest.

De correlaties tussen de juistscore en financiële geletterdheid zijn echter niet van dien aard dat er van een sterke correlatie gesproken kan worden. Dit geldt ook voor de successcore op de begripstest. Een regressieanalyse geeft wellicht meer duidelijkheid.

4.4. Regressieanalyses

Met behulp van regressieanalyses is gekeken in hoeverre de verschillende demografische kenmerken van de proefpersonen en hun scores op de financiële geletterdheidstest invloed hebben op hun prestaties op de begripstest. Hierbij wordt gekeken naar de vind-, juist- en successcores uitgesplitst per versie. In de analyse zijn leeftijd, opleiding, geslacht, inkomen en de score op de financiële geletterdheidstest meegenomen als eventuele voorspellers.

4.4.1. pdf-model

Uit de regressieanalyse die is uitgevoerd voor de scores op de vind-, juist- en successcore van het pdf-model, blijkt alleen opleiding een significante voorspeller te zijn. Van alle opleidingscategorieën had alleen de categorie opleiding laag een significant effect. Wat de overige onafhankelijke variabelen betreft was er helemaal geen significant effect. Zie tabel 12 voor de uitkomsten van de regressieanalyse op de vind-, juist- en successcores met bijbehorende p-waardes.

Tabel 12. Regressiemodellen voor de vind-, juist- en successcores bij het pdf-model

Score	Voorspellers	R (R ²)	Beta	T	p
Vindscore	Opleiding laag	.52 (.27)	-.52	-4.25	<0.001
Juistscore	Opleiding laag	.71 (.50)	-.71	-7.04	<0.001
Successcore	Opleiding laag	.69 (.47)	-.69	-6.67	<0.001

Met betrekking tot de vindscore wordt de meeste variantie (27%) bij het pdf-model op de begripstest verklaard door een lage opleiding van de proefpersoon ($R^2 = .27$; $p = <0.001$). In de tabel is te zien dat de bèta-waarde negatief is. Dit betekent dat hoe lager de opleiding van de proefpersoon is, hoe lager deze scoort op de vindscore van de begripstest. Hetzelfde geldt voor de juistscore op de begripstest bij het pdf-model. De meeste variantie (50%) van de juistscore wordt verklaard door een lage opleiding ($R^2 = .50$; $p = <0.001$). De negatieve bèta-waarde toont ook hier aan dat hoe lager de opleiding van de proefpersoon, hoe lager deze scoort op de juistscore van de begripstest. Voor de successcore geldt dit tot slot ook. De meeste variantie (47%) wordt ook hier verklaard door een lage opleiding van de proefpersoon ($R^2 = .47$; $p = <0.001$) en de negatieve bèta-waarde toont aan dat hoe lager de opleiding van de proefpersoon is, hoe lager zijn successcore op de begripstest is.

4.4.2. Klikmodel

Uit de regressieanalyse die is uitgevoerd voor de scores op de vind-, juist- en successcore van het klik-

model, blijkt ook alleen opleiding een significante voorspeller te zijn. Van alle opleidingscategorieën had, net als bij het pdf-model, alleen de categorie opleiding laag een significant effect. Wat de overige onafhankelijke variabelen betreft was er geen significant effect. Zie tabel 13 voor de uitkomsten van de regressieanalyse op de vind-, juist- en successcores met bijbehorende p-waardes.

Tabel 13. Regressiemodellen voor de vind-, juist- en successcores bij het klikmodel

Score	Voorspellers	R (R²)	Beta	T	p
Vindscore	Opleiding laag	.38 (.14)	-.38	-2.74	0.009
Juistscore	Opleiding laag	.44 (.19)	-.44	-3.31	0.002
Successcore	Opleiding laag	.45 (.20)	-.45	-3.39	0.001

Met betrekking tot de vindscore wordt de meeste variantie (14%) bij het klikmodel op de begripstest verklaard door een lage opleiding van de proefpersoon ($R^2 = .14$; $p = <0.009$). In de tabel is te zien dat de bèta-waarde negatief is. Dit betekent dat hoe lager de opleiding van de proefpersoon is, hoe lager deze scoort op de vindscore van de begripstest. Hetzelfde geldt voor de juistscore op de begripstest bij het klikmodel. De meeste variantie (44%) van de juistscore wordt verklaard door een lage opleiding ($R^2 = .19$; $p = <0.002$). De negatieve bèta-waarde toont ook hier aan dat hoe lager de opleiding van de proefpersoon, hoe lager deze scoort op de juistscore van de begripstest. Voor de successcore geldt dit tot slot ook. De meeste variantie (20%) wordt ook hier verklaard door een lage opleiding van de proefpersoon ($R^2 = .20$; $p = <0.001$) en de negatieve bèta-waarde toont aan dat hoe lager de opleiding van de proefpersoon is, hoe lager zijn successcore op de begripstest is.

5. Conclusie

In dit onderzoek stond de volgende hoofdvraag centraal: *Hoeveel invloed heeft de vorm van de startbrief op het begrijpen en vinden van pensioeninformatie in de startbrief en in hoeverre speelt financiële geletterdheid daarbij een rol?*

Op basis van de in het theoretisch kader besproken literatuur zijn er een aantal verwachtingen uitgesproken over de resultaten in de vorm van enkele hypothesen. Er werden een aantal voorspellers verwacht voor de score op de financiële geletterdheidstest. Zo werd bijvoorbeeld verwacht dat geslacht van invloed zou zijn op de score. Dit bleek inderdaad zo te zijn. Mannen scoorden op de financiële geletterdheidstest significant hoger dan vrouwen. Daarmee kan hypothese 1a aangenomen worden. De tweede veronderstelling was dat leeftijd een positieve invloed heeft op de financiële geletterdheidstest. Hoe ouder de proefpersoon is, hoe hoger zijn score wordt verwacht. Uit de testen blijkt echter dat er geen samenhang is tussen leeftijd en de score op de financiële geletterdheidstest. Ook was er geen sprake van samenhang. Hypothese 1b moet dus verworpen worden. De resultaten op de test komen overeen met het onderzoek van Alessi et al. (2011), maar zijn in tegenspraak met het onderzoek van Lusardi (2008) waar leeftijd wel van invloed bleek te zijn op de financiële geletterdheid. Ten derde is verondersteld dat opleiding een positieve invloed heeft op de score van de financiële geletterdheidstest. Hoogopgeleiden zullen hoger scoren dan laagopgeleiden. Uit de resultaten blijkt dat er inderdaad een significant verschil is tussen laag- en hoogopgeleiden. Hoogopgeleiden scoren significant hoger op de test. Gemiddeld opgeleide proefpersonen scoren ook significant hoger op de financiële geletterdheidstest dan laagopgeleiden. Uit een regressieanalyse blijkt zelfs dat opleiding laag als enige een significante voorspeller blijkt te zijn voor de score op de begripstest. Hypothese 1c kan dus worden aangenomen. Tot slot is er met betrekking tot voorspellers op de financiële geletterdheidstest gesteld dat inkomen een positieve invloed zou hebben op de score. Uit de resultaten is gebleken dat er inderdaad een significant verschil is tussen de twee samengestelde inkomenscategorieën. Proefpersonen met een hoog inkomen scoren een significant hoger gemiddelde op de financiële geletterdheidstest dan proefpersonen met een laag inkomen. Hypothese 1d kan daarmee dus worden aangenomen.

Over de score van proefpersonen op de begripstest in relatie met de financiële geletterdheidstest zijn ook enkele voorspellingen gedaan. Zo is er vanuit gegaan dat financiële geletterdheid positief bijdraagt aan de vindscore van proefpersonen op de begripstest, maar uit de resultaten bleek echter geen samenhang. Dit geldt zowel voor het pdf-model als het klikmodel. Dat betekent dat financiële geletterdheid dus niet bijdraagt aan de vindscore op de begripstest. Hypothese 2a moet daarmee verworpen worden. Verder is er vanuit gegaan dat dankzij de kennis van enkele financiële concepten, proefpersonen met een hoge financiële geletterdheid een beter tekstbegrip zullen hebben van de startbrief, dan proefpersoon met een lage financiële geletterdheid. Er is daarvoor

gekeken naar de juistscore van de proefpersonen op de begripstest, uitgesplitst per versie. Er blijkt inderdaad een significante, positieve samenhang te zijn tussen de financiële geletterdheid van proefpersonen en de juistscore op de begripstest. Dit geldt zowel voor het pdf-model als het klikmodel. Opvallend is echter dat de correlaties zeer laag zijn. Uit een regressieanalyse is gebleken dat financiële geletterdheid geen voorspeller is voor de juistscore op de begripstest. Hypothese 2b moet daarmee alsnog verworpen worden.

Tot slot is het voor de hoofdvraag belangrijk om te weten of de versie van de startbrief nog van invloed is geweest op de score op de begripstest. Uit de resultaten blijkt dat het geen verschil maakt of een proefpersoon de startbrief als pdf-model of als klikmodel toegewezen heeft gekregen. Proefpersonen die via het klikmodel werken scoren weliswaar gemiddeld iets hoger op de vind-, juist- en successcore op de begripstest dan proefpersonen die met het pdf-model werken, maar deze waarden zijn allemaal niet significant. Hypothese 3 moet daarmee dus verworpen worden.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat financiële geletterdheid niet als voorspeller aangemerkt kan worden op de scores van de proefpersonen op de begripstest. Er is weliswaar een samenhang, maar deze samenhang is maar zeer gering. Alleen opleiding laag blijkt een significante voorspeller te zijn. Ook de vorm waarin de startbrief aan de proefpersonen is getoond heeft geen invloed op de scores op de begripstest.

6. Discussie

Hoewel uit het onderzoek blijkt dat financiële geletterdheid niet van invloed is op de prestaties van de proefpersonen op de begripstest, is er wel een andere factor gevonden die van grote invloed is op de prestaties van de begripstest, namelijk de opleiding van de proefpersoon. Een lage opleiding heeft een negatieve invloed op de score op de begripstest. We kunnen hieruit opmaken dat de startbrief bij lange na nog niet voor iedereen te begrijpen is. Ondanks dat het document wel voor iedereen begrijpelijk behoort te zijn, blijken laagopgeleiden toch nog slecht te scoren op de begripstest. Dit geldt voor zowel de vind-, juist-, als successcore. Dat juist een lage opleiding een voorspeller blijkt te zijn op de score van de begripstest kan betekenen dat de startbrief te moeilijk taalgebruik bevat. Er wordt wellicht nog te veel vakjargon gebruikt. Daarbij scoren laagopgeleiden ook minder goed op de financiële geletterdheidstest dan hoogopgeleiden. De laagopgeleiden beschikken niet over basiskennis met betrekking tot financiële concepten. Het is voor deze proefpersonen dus lastig om wegwijs te worden in de grote en voor hen moeilijke stukken tekst van de startbrief. Wat dat betreft zou de startbrief dus beter ingedeeld moeten worden. Er moet een duidelijkere structuur in worden aangebracht, die het ook voor laagopgeleide proefpersonen gemakkelijk maakt om in de tekst te zoeken en om de gevonden informatie vervolgens te kunnen interpreteren en begrijpen. Wat ook mee zou kunnen spelen met betrekking tot de lage scores van laagopgeleiden, is het feit dat de testen erg lang waren. De gemiddelde testduur lag tussen een uur en anderhalf uur per proefpersoon. Wanneer de testen voor laagopgeleide proefpersonen uit zeer moeilijke materie bestaan, is het niet raar dat hun motivatie naarmate de tijd verstrijkt steeds verder afneemt. Er is verschillende malen door de proefpersonen aangegeven dat zij de testen als erg lang en saai ervoeren.

Om de interne validiteit van het onderzoek te waarborgen, is er aan de proefpersonen gevraagd om op de financiële kennistest, pensioenkenntest en woordenschattest niet te gokken, maar *'ik weet het niet'* in te vullen wanneer zij een antwoord op een vraag niet wisten. Of dit ook daadwerkelijk gebeurd is valt natuurlijk altijd te betwijfelen, maar gezien het feit dat proefpersonen vaak voor het antwoord *'ik weet het niet'* hebben gekozen, mag er vanuit worden gegaan dat zij aan dit verzoek gehoor hebben gegeven. Tevens is uitgesloten dat er een effect is van proefleider op de begripstest. Verder zijn de proefpersonen gelijkmatig verdeeld over leeftijd, geslacht en opleiding. Er is wat dat betreft dus een representatieve steekproef genomen van de Nederlandse samenleving.

Bij vervolgonderzoek zou zeker gelet kunnen worden op de lengte van de testen die de proefpersonen ondergaan. Wanneer de testen lang zijn zou er ook een hogere compensatie voor de proefpersonen tegenover moeten staan. De VVV-bon ter waarde van €5,- stond niet in verhouding met de tijd en energie die de proefpersonen hebben moeten leveren voor de testen. Bovendien zorgt het lange onderzoek in combinatie met de relatief lage compensatie voor een slechte motivatie bij de proefpersonen.

Uit het onderzoek blijkt dat een lage opleiding de enige voorspeller is voor de score op de

begripstest. Wellicht is het interessant om meer vervolgonderzoek te doen naar de relatie tussen een lage opleiding en het begrip van pensioencommunicatie. Wellicht dat hier naar kan worden gekeken in relatie met de vorm van de startbrief. Er is nu alleen getest op een lineaire tekst en een tekst met hyperlinks, maar wellicht dat een andere vorm wel zou bijdragen aan beter tekstbegrip bij laagopgeleiden.

7. Bronverwijzing

Alessi, R., Rooij, M. van, & Lusardi, A. (2011). Financial Literacy, Retirement Preparation and Pension Expectations in the Netherlands. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10 (4), 527-545.

Alessi, R., Rooij, M. van, & Lusardi, A. (2012). Financial Literacy, Retirement Planning & Household Wealth. *The Economic Journal*, 122 (may), 449-478.

Amadiou, F., Tricot, A., Mariné, C. (2010). Interaction between prior knowledge and concept-map structure on hypertext comprehension, coherence of reading orders and disorientation. *Interacting with Computers*, 22 (2), 88-97.

Antonides, G., Groot de, W. & Raaij van, W. (2008). *Resultaten financieel inzicht van Nederlanders. Publieksonderzoek over 4280 consumenten uitgevoerd in opdracht van CentiQ.*

Autoriteit Financiële Markten. (2010a). *Rapport veiligheid en begrijpelijkheid startbrief: Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*

Hoeken, H., Geest, T. van der, Goot, M. van der, Hornikx, J., Jongenelen, M. & Kruikemeier, S. (2011). De rol van begrijpelijke taal in een digitale context. Ontwikkelingen op de domeinen Leven Lang Leren, complexe financiële producten, bestuur en politiek, en gezondheid. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33 (3), 266-286.

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

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

Lusardi, A. (2008). Financial literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice? (Netspar Discussion Paper 06/2008--017).

Lusardi, A. & Mitchell, O.S. (2009). How ordinary consumers make complex economic decisions: financial literacy and retirement readiness (NBER Working Paper No. 15350)

Opbouw pensioenstelsel. Geraadpleegd op <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/opbouw-pensioenstelsel>

Over de startbrief. (z.j.). Geraadpleegd op <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/pensioenuitvoerders/leidraad-communicatie/startbrief/over-startbrief.aspx>

Pensioenwet (2014). *Artikel 48. Informatie tijdig en duidelijk.* Geraadpleegd op http://wetten.overheid.nl/BWBR0020809/Hoofdstuk4/41/Artikel48/geldigheidsdatum_10-03-2014

Remund, D.L., (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *Journal of Consumer Affairs*, 2, pp.276-295.

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.

Rouet, J.F. & Coutelet, B. (2008). The acquisition of document search strategies in grade school students. *Applied Cognitive Psychology*, 22 (3), 389-406. doi:10.1002/acp.1415

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

Visser, J., Kloosterboer, P. & Oosterveld, M. (2012). *Pensioencommunicatie: behoeften en barrières*. Amsterdam: TNS NIPO.

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

8. Bijlagen

Bijlage A – 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 mijnpensioen.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 lifecycle: 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.
- 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 vindt u meer informatie over de ABC Pensioenen, SNS en ASN beleggingsfondsen. Beleggen is niet zonder risico's. Om een verstandige beslissing te nemen is het belangrijk om u goed te informeren. We raden u daarom aan om de Prospectus, het Jaarverslag en de Financiële Bijsluiter goed te lezen. 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.

- o Heeft u afgesproken dat u uw pensioen verdeelt? Dan kunt u via het formulier 'Mededeling van scheiding in verband met de verdeling van ouderdomspensioen' 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.

- o 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.

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 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 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 ouderdomspensioen
- de uitkering aan uw partner als u overlijdt. Dit noemen wij het partnerpensioen.
- de uitkering aan uw wezen als u overlijdt. Dit noemen wij het wezenpensioen.
- de extra uitkering aan uw partner tot uw partner 65 is, als u overlijdt. Dit noemen wij het

nabestaandenoverbruggingspensioen.

- voortzetting van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid.

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

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

Pensioenpremie als percentage van de pensioengrondslag:

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

Rekenvoorbeeld:

Uw fulltime jaarloon	€ 35.000
Franchise	<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 maandelijks 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 arbeidsongeschikt 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:
 - o stopt de verzekering van partnerpensioen. Lees meer over het partnerpensioen op pagina 8.
 - o stopt de extra verzekering van nabestaandenoverbruggingspensioen;
 - o stopt de verzekering van wezenpensioen. Lees meer over het wezenpensioen op pagina 9.
 - o 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:

Fonds	Totale fondskosten
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

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

U vindt in uw persoonlijke overzicht bijvoorbeeld de volgende informatie.

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

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

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

Bel ons

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

- uw contractnummer 250
- uw deelnamenummer 350

Met deze gegevens kunnen wij u snel helpen.

Klachten

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

ABC Pensioenen
Klachtencommissie
Postbus 6000
1280 KA UTRECHT

E-mail: klachtencommissie@abcpensioenen.nl

Bijlage B – 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

0 Basisschool

0 LBO, huishoudschool e.d.

0 VMBO Gemengde/
Kaderberoepsgerichte/
Basisberoepsgerichte leerweg

0 VMBO-T of MAVO

0 MBO niveau 2

0 MBO niveau 3

0 MBO niveau 4

0 MULO

0 HAVO

0 VWO

0 HBO

0 Universiteit

0 Anders, namelijk:

Aan het werk vanaf (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

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

.....

Uw inkomenschaal op dit moment (nettobedragen)

- 0 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

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

Bijlage C – 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 D – Woordenschattest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

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

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

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

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

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

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

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

23. Zij is **MEGALOMAAN**.

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

24. Maria antwoordde **GEDECIDEERD**.

- a. vastberaden
- b. traag
- c. onverstaanbaar
- d. positief

e. ik weet het niet

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

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

Bijlage E – Pensioenkennistest

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

Op de volgende pagina's vindt u een vragenlijst met 20 vragen. Bij elke vraag mag u één juist antwoord omcirkelen. 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 pensioenfondsen geld in aandelen?

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

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 maandelijks 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 F – Cloze-test 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 destapsgewijs omhoog naar 67 jaar in 2021 en worden de regels voor verzekeraars en strenger.

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

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

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

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

Bijlage G – Cloze-test 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 H – Vragen & antwoorden begripstest

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 I – Observatieformulier begripstest

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

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

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: Kelly Delwel

Studentnummer: 3855171

Plaats: Capelle aan den IJssel

Datum: 27-06-2014

Handtekening: