



**Universiteit Utrecht**

# **Pensioen? Dat zal ik later wel doen!**

*Een experimenteel onderzoek naar de invloed van demografische kenmerken op de begripelijkheid en vindbaarheid van pensioeninformatie in twee versies van een startbrief*

Lisanne van Tergouw  
Studentnummer 3687740  
Bachelor eindwerkstuk Financiële geletterdheid  
Communicatie- en Informatiewetenschappen  
Faculteit Geesteswetenschappen  
Begeleider: Mw. M. L. Nell

## Samenvatting

In dit onderzoek wordt de invloed van demografische kenmerken op de vind- en begripsprestaties in twee verschillende versies van de startbrief bestudeerd. Er is een dataset tot stand gekomen door middel van het verzamelen van demografische gegevens en het afnemen van een begripstest onder 100 proefpersonen. Door middel van het analyseren van de data is gebleken dat er voor het opleidingsniveau, het economische begrip en de inkomensschaal van de proefpersonen sprake is van significante verschillen op de prestaties van het vinden en begrijpen van de informatie in de startbrief. Dit resultaat ondersteunt de theorie van *targeted communication*, waarbij er wordt gesteld dat de effectiviteit en duidelijkheid van informatie verbeterd kan worden wanneer men de communicatie toespitst op subgroepen binnen een grotere populatie. Daarnaast bleek er geen sprake van een significante invloed van de twee versies op de vind- en begripsprestaties. Ten slotte bleek er ook geen sprake te zijn van een interactie-effect tussen de versies en de demografische kenmerken.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<i>pagina 4</i>
<b>2. Theoretisch kader</b>	<i>pagina 7</i>
2.1 Het Nederlands pensioenstelsel	<i>pagina 7</i>
2.2 De startbrief	<i>pagina 7</i>
2.3 Nederlanders en pensioen kennis	<i>pagina 8</i>
2.4 Vindbaarheid en begrijpelijkheid	<i>pagina 8</i>
2.5 Demografische kenmerken	<i>pagina 9</i>
2.6 Presentatie van informatie	<i>pagina 10</i>
<b>3. Methode</b>	<i>pagina 13</i>
3.1 Materiaal	<i>pagina 13</i>
3.1.1 De startbrief	<i>pagina 13</i>
3.1.2 Begripsvragen	<i>pagina 13</i>
3.2 Respondenten	<i>pagina 14</i>
3.3 Onafhankelijke variabelen	<i>pagina 15</i>
3.4 Afhankelijke variabelen	<i>pagina 17</i>
3.5 Procedure	<i>pagina 18</i>
<b>4. Resultaten</b>	<i>pagina 20</i>
4.1 De invloed van demografische kenmerken	<i>pagina 20</i>
4.2 De invloed van de versies	<i>pagina 23</i>
4.3 De interactie tussen demografische kenmerken en versie	<i>pagina 23</i>
<b>5. Conclusie</b>	<i>pagina 25</i>
<b>6. Discussie</b>	<i>pagina 27</i>
<b>7. Literatuurlijst</b>	
<b>8. Bijlage</b>	
Bijlage 1 – Startbrief	
Bijlage 2 – Introductie	
Bijlage 3 – Demografische gegevens	
Bijlage 4 – Begripsvragen	
Bijlage 5 – Observatieformulier	

## 1. Inleiding

De kredietcrisis van 2008 heeft een grote impact gehad op de Nederlandse economie. De financiële situatie is voor veel bedrijven en huishoudens verslechterd. Ook pensioenfondsen ondervinden de gevolgen van deze crisis. Steeds meer pensioenfondsen moeten hun premies verhogen of keren minder pensioen uit aan hun deelnemers. Om het gewenste vermogen voor later te kunnen bereiken, is het van belang dat men over voldoende kennis van zijn pensioen bezit. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat wanneer mensen meer inzicht in hun pensioen hebben, zij hun pensioen beter plannen en een meer realistische verwachting hebben van hun pensioen (Kortleve, Verbaal & Kuiper, 2013). Men moet dus goed op de hoogte zijn van de regelingen en de stand van zaken met betrekking tot zijn pensioen.

Echter, uit onderzoek van onder andere Lentz en Pander Maat (2013) en Visser, Kloosterveld en Oosterboer (2012) is gebleken dat de meerderheid van de Nederlanders 'pensioenonbewust' is. Dit wil zeggen dat men niet of onvoldoende op de hoogte is van zaken rondom zijn pensioen. Om de pensioen kennis van mensen te vergroten, is het van belang dat zij duidelijk worden geïnformeerd over zaken rondom hun pensioen.

Sinds 2007 worden pensioenfondsen vanuit de Nederlandse Pensioenwet verplicht om een startbrief aan hun deelnemers te verschaffen. In dit document is belangrijke informatie inzake het pensioen opgenomen. De startbrief heeft als voornaamste doel pensioendeelnemers in begrijpelijke woorden de hoofdlijnen en belangrijkste afspraken van hun pensioen toe te lichten (AFM, 2010). Echter, uit eerder onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (AFM, 2010) is gebleken dat de informatie in de startbrief door velen als moeilijk ervaren wordt. De informatie in de startbrief blijkt niet eenvoudig te vinden en de informatie is voor lezers vaak onduidelijk en onbegrijpelijk (AFM, 2010). De kwaliteit van de startbrief hangt dus nauw samen met de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in dit document. Door de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de startbrief te verbeteren, kan de kwaliteit van de startbrief verhoogd worden en zo de effectiviteit van de communicatie naar pensioendeelnemers vergroot worden.

In dit onderzoek wordt de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie in twee versies van een startbrief onderzocht. Er is reeds veel onderzoek gedaan naar tekstbegrip waarbij de invloed van zowel lezers- als tekstfactoren op het begrip wordt bestudeerd (Foltz, 1996). In deze studie wordt eveneens aandacht besteed aan de invloed

van lezerskenmerken en tekstkenmerken; er wordt onderzocht of de demografische kenmerken van de lezers van invloed zijn op hun vind- en begripsprestaties en of de presentatie van de informatie van invloed is op deze leesprestaties.

In dit onderzoek worden twee versies van de startbrief gebruikt. In de eerste versie wordt de informatie in een PDF-bestand gepresenteerd. De andere versie heeft de vorm van een hypertext. Dit is de doorklik-variant. Hyperteksten bieden lezers een nieuwe flexibele manier van lezen. Doordat de informatie in een semantisch netwerk opgesteld wordt waarbij meerdere, gerelateerde secties van tekst met elkaar verbonden kunnen worden, hoeft de lezer niet langer de gehele tekst door te lezen, maar kan door middel van hyperlinks een eigen pad kiezen door de tekst. Foltz (1996) stelt dat er over het algemeen wordt aangenomen dat de mogelijkheid tot personalisatie van het leesproces het voor een lezer makkelijker maakt om de juiste informatie te vinden doordat de lezer zelf kan kiezen welke informatie wel of niet getoond wordt. Dit zou de moeilijkheidsgraad van het vinden en begrijpen van informatie verminderen (Foltz, 1996).

De theorie van *targeted communication* benadrukt dit belang van personalisatie van teksten. Hierbij wordt gesteld dat communicatie effectiever en begrijpelijker kan worden gemaakt wanneer de beoogde doelgroep in acht wordt genomen bij de constructie van een tekst. Eerder onderzoek lijkt deze aanname te ondersteunen. Zo stellen Aarts en Van Woerkum (2008) dat zenders van informatie rekening moeten houden met de beoogde doelgroep om de communicatie effectief te maken. Uit eerdere onderzoeken is reeds bewijs gevonden voor de kenmerken van de groep mensen die 'pensioenonbewust' zijn. Zo bleek uit de onderzoeken van Lusardi (2008) en Wijzer in geldzaken (2012) dat naarmate de leeftijd van mensen stijgt zij meer gaan nadenken over hun pensioen. Dit verschil komt tot uiting in het niveau van hun pensioenkennis; jongeren beschikken over minder pensioenkennis dan ouderen.

Voor pensioenverzekeraars is het van belang dat zij alle deelnemers bereiken met hun startbrief en dat de informatie voor iedereen vindbaar en duidelijk is. Het is daarom interessant om te bestuderen of in de grote, diverse groep van lezers van de startbrief er kleinere homogene subgroepen kunnen worden opgesteld. Indien hiervoor bewijs gevonden wordt, kunnen pensioenverzekeraars eventueel besluiten verschillende startbrieven voor deze subgroepen op te stellen.

De hoofdvraag binnen dit onderzoek luidt dan ook als volgt:

*In hoeverre spelen demografische kenmerken een rol in de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in twee versies van de startbrief?*

Om een duidelijk antwoord te kunnen formuleren op de hoofdvraag zijn er drie deelvragen opgesteld:

1. In hoeverre zijn de demografische kenmerken van de lezers (seks, leeftijd, opleidingsniveau, type dienstverband, de branche waarin men werkzaam is, de inkomenschaal van de respondenten, de verdieping in een eigen startbrief, het economisch begrip en de mate waarin er al is nagedacht over het pensioen door respondenten) van invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de startbrief?
2. Is er sprake van een significant verschil tussen de PDF-versie en de doorklik-versie van de startbrief op de vindbaarheid en begrijpelijkheid?
3. Is de invloed van demografische kenmerken op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie afhankelijk van de versie van de startbrief?

In het tweede hoofdstuk zullen belangrijke theorieën en relevante literatuur uiteengezet worden. Hiermee wordt een afbakening voor het onderzoek opgesteld waarin onder andere het Nederlands pensioenstelsel, de startbrief, de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie, demografische kenmerken en de presentatie van informatie behandeld worden. In hoofdstuk drie zal een probleemstelling geformuleerd worden met de bijbehorende deelvragen. De methode van dit onderzoek wordt in hoofdstuk vier toegelicht. In de methodesectie worden de respondenten, het materiaal, de afhankelijke en onafhankelijke variabelen en de gevolgde procedure besproken. De verschillende analyses en resultaten worden uiteengezet in hoofdstuk vijf. Ten slotte wordt aan de hand van de resultaten van de verschillende analyses in hoofdstuk zes een conclusie opgesteld. Een discussie van de resultaten en eventuele aanbevelingen voor verder onderzoek volgt in hoofdstuk zeven.

## **2. Theoretisch kader**

### *2.1 Het Nederlands pensioenstelsel*

Het Nederlands pensioenstelsel is opgebouwd uit drie verschillende pijlers. Deze pijlers samen bepalen de hoogte van het pensioengerelateerde inkomen voor een individu en bij overlijden voor de eventuele nabestaanden. De eerste pijler is de Algemene Ouderdomswet (AOW). Deze vorm van pensioen wordt gefinancierd door de overheid en krijgt iedereen die in Nederland werkzaam of woonachtig is vanaf de, in de wet vastgestelde, pensioenleeftijd. Naast de AOW bouwen mensen ook pensioen op door middel van het werknemerspensioen. Dit is de tweede pijler. Het werknemerspensioen wordt opgebouwd door de werknemer in samenwerking met de werkgever. De organisatie waarbij de desbetreffende werknemer werkzaam is, is dan aangesloten bij een pensioenuitvoerder. Deze vorm van pensioen komt tot stand door middel van een pensioenpremie die ingehouden wordt op het loon. Hierbij is het gebruikelijk dat ongeveer tweederde van deze premie betaald wordt door de werkgever en het overige gedeelte wordt betaald door de werknemer zelf. Tussen de pensioenuitvoerder en de werknemer worden afspraken gemaakt omtrent het pensioen. Mensen die aangesloten zijn bij een pensioenverzekeraar worden deelnemers genoemd. Ten slotte heeft men in de derde pijler de mogelijkheid om op individuele basis een pensioen op te bouwen. Deze vorm van pensioengerelateerd sparen is vaak van toepassing op zelfstandige ondernemers, omdat hun pensioen niet via een werkgever is ondergebracht bij een pensioenuitvoerder.

### *2.2 De startbrief*

Met betrekking tot de tweede pijler, het werknemerspensioen, is er een aantal informatieve documenten dat pensioenuitvoerders verplicht moeten verschaffen aan hun deelnemers. Zo krijgen pensioendeelnemers elk jaar het Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Daarnaast ontvangen zij vanaf hun 21<sup>e</sup> levensjaar bij indiensttreding een startbrief. Door middel van de startbrief worden deelnemers in hoofdlijnen geïnformeerd over hun pensioenregeling. Deze startbrief kan echter qua vorm verschillen tussen afzonderlijke pensioenuitvoerders, omdat er geen voorschrift of template is zoals bij bijsluiters (Lentz & Pander Maat, 2010; AFM, 2010).

### *2.3 Nederlanders en pensioenkennis*

De Autoriteit Financiële markten (AFM) houdt toezicht op de financiële markten. Zij voeren verschillende onderzoeken uit naar onder andere startbrieven, waarin zij de kwaliteit van deze startbrieven bestuderen. Zo heeft de AFM (2010) onderzoek gedaan naar verschillende startbrieven uit 2009. Hieruit bleek dat er met betrekking tot de begrijpelijkheid van de startbrief nog verbeteringen noodzakelijk zijn. De startbrieven zijn veelal onduidelijk en onvolledig. Deze resultaten leidden tot een urgent besef dat startbrieven geëvalueerd en gereviseerd dienen te worden. Dit besef wordt versterkt door het aantal 'pensioenonbewuste' mensen in Nederland. Hoewel een grote meerderheid van de Nederlanders het belang van pensioenbegrip erkent, blijkt er in werkelijkheid maar weinig motivatie te zijn om zich te verdiepen in de pensioenregelingen en de verstrekte informatie. Dit komt tot uiting in de geringe pensioenkennis van mensen (Wijzer in geldzaken, 2012).

### *2.4 Vindbaarheid en begrijpelijkheid*

Om de pensioenkennis van mensen te vergroten, is het van belang dat de informatie in de startbrief aan deelnemers duidelijk is. Uit onderzoek van Visser, Kloosterveld en Oosterboer (2012) is echter gebleken dat een grote meerderheid van de participanten de informatie over het pensioen moeilijk te vinden en te begrijpen vond. Voor de kwaliteit van de startbrief is het daarom noodzakelijk dat de informatie vindbaar en begrijpelijk is voor lezers.

De vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in een tekst zijn nauw met elkaar verbonden. Immers, informatie kan pas geïnterpreteerd en begrepen worden wanneer de juiste informatie is gevonden (Lentz & Pander Maat, 2013). Echter, wanneer de juiste informatie gevonden wordt, leidt dit niet direct tot het begrijpen van de informatie. Zo bleek uit onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) bijvoorbeeld dat van de 77 mensen die bij een vraag het juiste kader in de tekst hadden gelezen, daarvan 'slechts' 73 mensen het juiste antwoord op de vraag wisten te geven.

Rouet (2003) stelt dat de mate van de moeilijkheid van zoektaken beïnvloed wordt door een aantal factoren. Allereerst is de aard van de zoektaak van belang. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen algemene zoektaken en zoektaken die gebaseerd zijn op meer specifieke vragen. Uit het onderzoek van Rouet (2003) onder studenten bleek dat het vinden van een antwoord op een algemene vraag meer moeite kost dan het vinden van een antwoord op een meer specifieke vraag. Daarnaast is gebleken dat het voor



respondenten lastiger werd om de juiste informatie te vinden en te begrijpen naarmate de teksten minder structuur bevatten en langer werden.

### 2.5 Demografische kenmerken

Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat niet alleen de lengte en structuur van een tekst de vindbaarheid en begrijpelijkheid kunnen beïnvloeden. Er is ook gebleken dat demografische kenmerken van lezers invloed hebben op de vind- en begripsprestaties. Demografische kenmerken zoals sekse, leeftijd en opleidingsniveau blijken verband te houden met het vinden en begrijpen van informatie in teksten. Zo is uit onderzoek van Lusardi (2008) naar voren gekomen dat vrouwen meer moeite hebben met het begrijpen van financiële documenten dan mannen. Lentz en Pander Maat (2013) concludeerden daarnaast dat ook het opleidingsniveau van invloed was op de vind- en begripsprestaties van lezers. Uit onderzoek van het TNS NIPO (2012) is gebleken dat jongeren duidelijk minder pensioen kennis hebben. De bevindingen van Marchionini (2006) sluiten hier op aan: hij stelt dat jongeren, door hem de 'net generatie' genoemd, andere informationele gedragingen en verwachtingen hebben dan een oudere generatie met betrekking tot informationele teksten.

Communicatie wordt veelal opgedeeld in drie verschillende vormen, respectievelijk massacommunicatie, doelgerichte (*targeted*) communicatie en voor het individu geconstrueerde (*tailored*) communicatie.

Bij massacommunicatie wordt er een identieke vorm van een boodschap uitgezonden naar een relatief grote en ongedifferentieerde groep ontvangers. Bij *tailored communication* is de informatie en communicatie geconstrueerd op een individueel niveau. Hierbij wordt bijvoorbeeld een brief speciaal opgesteld voor een specifiek persoon waarbij voor het individu de voordelen en nadelen van een bepaalde keuze of bepaald gedrag worden uitgelicht. Deze vorm van communicatie wordt gebaseerd op basis van unieke karakteristieken van en de gewenste uitkomsten voor een specifiek persoon. Een andere vorm van meer persoonsgerichte communicatie is *targeted communication*. Echter, bij *targeted communication* heeft men het doel om een bepaalde subgroep van een populatie te bereiken. Hierbij wordt vaak een onderscheid in de doelgroepen gemaakt op basis van demografische kenmerken (Kreuter, Farrell, Olevitch & Brennan, 2012). Deze vorm van communicatie is gebaseerd op segmentatie van de markt waarbij er wordt gezocht naar een passende groep voor een bepaalde dienst of product. Hierbij wordt er dus, in tegenstelling

tot *tailored communication*, wel uitgegaan van een bepaalde homogeniteit over een subgroep.

Hoewel er dus sprake is van een fundamenteel verschil tussen beide communicatievormen hebben ze een dezelfde basisgedachte: hoe meer informatie men heeft over de beoogde ontvanger(s), des te beter men in staat zal zijn om de informatie relevant voor de ontvanger(s) te maken. Meer relevante informatie leidt tot effectievere communicatie (Kreuter en Wray, 2003).

*“Generic materials typically aspire to be all things to all people, providing a single comprehensive set of information about a specific content area. In using generic materials, it is not necessarily assumed that all people have the same informational needs, but rather that individuals can and will sift through the parts of these materials that do not apply to them in order to find and consume those that do.” ( Kreuter et al.,2012 p. 4)*

Over het algemeen lijkt er meer voorkeur te zijn voor communicatie in de vorm van tailoring. Echter, Kreuter en Wray (2003) stellen dat in sommige gevallen het toespitsen van de communicatie op subgroepen – *targeted communication* – in plaats van op individueel niveau beter is. *Tailored* communicatie wordt opgesteld op basis van data over specifieke personen. In het geval van communicatie vanuit de medische sector is het vaak makkelijk om de communicatie op één persoon toe te spitsen, omdat er vaak al data bestaan op individueel niveau. Echter, wanneer het een onderwerp is waar mensen weinig tot geen kennis over hebben zoals bij pensioenen, wordt gesteld dat het de voorkeur heeft om de ontvangers op te delen in subgroepen.

## *2.6 Presentatie van informatie*

Kreuter et al. (2012) beargumenteren dat er door de huidige veranderingen op het gebied van communicatie gesproken kan worden van een communicatierevolutie. Een groot aandeel in deze veranderingen betreft de expansie van het internet. Meer dan 40 miljoen mensen maken gebruik van het internet voor verschillende producten en diensten. Zo laten mensen zich onder andere informeren via het internet. Hiermee gaat ook de digitalisering van informatiele documenten gepaard.

Door deze digitalisering is het denkbaar dat de startbrief tegenwoordig niet alleen meer geprint zal worden aangeboden, maar dat deelnemers ook de mogelijkheid hebben om de startbrief online te ontvangen. Het internet heeft de manier waarop wij toegang tot informatie hebben namelijk drastisch veranderd (Spyridakis, Mobernd, Cuddihy & Wei, 2007). Informatie wordt tegenwoordig niet alleen aangeboden in de standaard lineaire vorm maar kan ook in de vorm van een hypertext worden gepresenteerd. Hyperteksten bieden lezers een nieuwe flexibele manier van lezen. Een hypertext refereert naar een systeem waarbij de informatie niet opeenvolgend aangeboden wordt aan lezers, maar waar er sprake is van een elektronische, interactieve en flexibele omgeving waardoor lezers door middel van hyperlinks naar een ander gedeelte van de tekst kunnen navigeren (Foltz, 1996). De lezer krijgt de informatie dus niet in één keer tot zich, maar op een gedoseerde manier waarbij de lezer de mogelijkheid heeft om door te klikken op hyperlinks in de tekst waarbij er wordt gedacht dat daar de juiste informatie kan worden gevonden. Er wordt over het algemeen aangenomen dat deze flexibiliteit van lezen tot betere vind- en begripsprestaties leidt. Ondanks deze verwachting hebben veel studies toch niet kunnen aantonen dat lezers significant beter presteren op hyperteksten dan op de standaard lineaire teksten (Foltz, 1996).

Diverse onderzoeken concludeerden zelfs dat participanten juist snel gedesoriëteerd raken wanneer zij de opdracht kregen om in een hypertext de juiste informatie te zoeken (McDonald & Steverson, 1998; Shapiro & Niederhausen, 2004). Spyridakis et al. (2007) stellen dat deze desoriëntatie tot stand komt door cognitieve overbelasting. De lezer moet bij een hypertext namelijk de aandacht verdelen tussen het behouden van een overzicht over de informatie en het maken van de juiste navigatiekeuzes. Het blijkt lastig voor lezers om hier een juiste balans in te vinden waardoor zij moeite hebben met het vinden en begrijpen van de juiste informatie. Bij lineaire teksten lijkt het behouden van een overzicht van de tekst minder lastig voor lezers. Dit sluit aan op de visie van Foltz (1996). Foltz (1996) beredeneert dat deze desoriëntatie bij hyperteksten tot stand komt door het ontbreken van narratieve schema's. Hij beargumenteert dat lezers bij het lezen en begrijpen van teksten gebruik maken van narratieve schema's om de structuur van een tekst te kunnen doorzien. Deze narratieve schema's bezitten mensen wel bij de standaard lineaire teksten door hun ervaring met dit soort teksten maar deze schema's ontbreken bij hyperteksten omdat dit een vrij nieuw fenomeen is. Desondanks stelt hij dat

beide presentatievormen een zelfde doel beogen, namelijk het informeren van lezers op een coherente manier. Bovendien maakt hij de kanttekening dat de effectiviteit van de functies van een hypertext kunnen verschillen tussen teksten waardoor het interessant is om onderzoek te blijven doen naar verschillen op tekstbegrip tussen lineaire teksten en hypertexten.

### 3. Methode

#### 3.1 Materiaal

Voor dit onderzoek is er door de Universiteit Utrecht testmateriaal ontwikkeld. Allereerst zal de startbrief besproken worden. Vervolgens zal er besproken worden welke gegevens er verzameld zijn over de respondenten en tot slot worden de begripsvragen uitgelicht.

##### 3.1.1 De startbrief

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de startbrief zoals deze momenteel aan deelnemers van pensioenfonds Zwitserleven wordt verschaft. De naam 'Zwitserleven' is echter veranderd in 'ABC Pensioenen' vanwege de privacy en de validiteit van het onderzoek. Verder zijn de brief en bijbehorende bedragen in de brief gericht aan een fictief persoon genaamd Marije. Zij is werkzaam bij Huisman & Van den Assem BV. Via deze werkgever bouwt zij pensioen op bij ABC pensioenen. De startbrief is toegevoegd in bijlage 1.

##### 3.1.2 Begripsvragen

Begrijpelijkheid en vindbaarheid zijn gemeten aan de hand van de begripsvragen, welke terug te vinden zijn in bijlage 4. De begripstest werd mondeling afgenomen door de onderzoekers bij de respondenten. De respondenten kregen een aantal vragen, waarbij zij het antwoord moesten opzoeken in één van de toegewezen varianten. Deze manier van lezen slaat terug op de *reading-to-do task* van Duffy en Kabance (1982). Een *reading-to-do task* omvat het proces waarbij een lezer naar aanleiding van een vraag in een tekst op zoek gaat naar een antwoord. Door middel van deze test werd onderzocht of de informatie die in de startbrief stond vindbaar en begrijpelijk was voor lezers.

Er waren in totaal twaalf begripsvragen. Hiervan waren een aantal vragen meerdelig. Op deze manier werden er zoveel mogelijk thema's in de startbrief gedekt. In deze twaalf vragen kan een onderscheid gemaakt worden tussen algemene vragen en vragen met een meer specifiek karakter. Zo moesten de respondenten bij de eerste vraag opzoeken welke partijen bijdragen aan de premie van Marije wanneer via haar werkgever, Huisman & van den Assem B.V., pensioen opbouwt bij ABC Pensioenen. Deze vraag werd rechtstreeks in de tekst beantwoord. Vraag zes was meer specifiek van aard. Daarin werden respondenten gevraagd om op te zoeken wat de gevolgen zijn voor de dochters en de man van Marije

indien Marije overlijdt als zij 61 jaar is en op dat moment nog steeds werkt bij Huisman & van den Assem B.V.. Dergelijke scenariovragen zijn ook van belang om te stellen omdat de startbrief ook voldoende moet informeren bij hypothetische situaties (Lentz & Pander Maat, 2013).

### 3.2 Respondenten

In totaal hebben honderd respondenten deelgenomen aan dit onderzoek. Zij waren tussen de 18 en 65 jaar. Jongeren onder de achttien jaar werden uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Respondenten ouder dan 65 jaar werden eveneens uitgesloten van deelname, omdat velen dan al een vorm van uitkering voor hun pensioen ontvangen. Op deze manier werd er geprobeerd om voornamelijk mensen in het onderzoek mee te nemen die op het moment van onderzoek ook daadwerkelijk pensioen opbouwen.

Er werd beoogd de respondenten op een gelijke manier te verdelen over drie condities, respectievelijk sekse, leeftijdscategorie en opleidingsniveau. Er was sprake van een redelijk gelijke sekseverdeling over de respondenten. Dit werd getest door middel van een chi-kwadraattoets ( $p > .05$ ). In totaal hebben 54 vrouwen en 46 mannen aan het onderzoek deelgenomen. De respondenten werden daarnaast onderverdeeld in vier verschillende leeftijdscategorieën. In tabel 1 is de absolute en procentuele verdeling van de respondenten over de vier leeftijdscategorieën weergegeven.

*Tabel 1 Verdeling respondenten over leeftijdsgroepen*

Leeftijdsgroep	Percentage	Absoluut
20-35 jaar	25%	25
36-45 jaar	26%	26
46-55 jaar	28%	28
56-65 jaar	24%	24

Ten slotte werd er in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen drie opleidingsniveaus, namelijk laag-, midden-, en hoogopgeleid. Respondenten werden aan deze conditie toegekend op basis van de hoogst voltooide opleiding. Laagopgeleid bestond uit de basisschool, Lager Beroepsonderwijs (LBO), VMBO BKG, VMBO-T en Middelbaar Beroepsonderwijs (MBO) niveau één en twee. Respondenten waren gemiddeld opgeleid wanneer hun hoogst afgeronde opleiding MBO niveau drie, MBO niveau vier, MULO, HAVO of VWO was. Wanneer er sprake was van een diploma op HBO of WO niveau werden

respondenten als hoogopgeleid beschouwd. In tabel 2 worden de absolute en percentuele verdeling van respondenten per opleidingsniveau weergegeven.

*Tabel 2 Verdeling respondenten over opleidingsniveau*

Opleidingsniveau	Percentage	Absoluut
Laag	30%	30
Midden	34%	34
Hoog	36%	36

Uit een randomisatiecheck door middel van een Chi-kwadraattoets is gebleken dat de respondenten ook op basis van leeftijd en opleidingsniveau gelijk onderverdeeld zijn (voor de twee  $p$ 's,  $p > .05$ ).

### *3.3 Onafhankelijke variabelen*

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van twee onafhankelijke variabelen. Enerzijds wordt er gekeken naar de invloed van de manier waarop de startbrief wordt gepresenteerd. De versie van de startbrief vormt dus de eerste onafhankelijke variabele. Er is gebruik gemaakt van twee verschillende versies van de startbrief. Beide versies zijn digitaal afgenomen. Eén versie heeft de vorm van een PDF-bestand, de andere versie is een hypertext; de doorklik-variant. Bij de doorklik-versie dienen deelnemers door de aangeboden informatie te navigeren. De informatie is door middel van links op een gelaagde manier verwerkt. Bij de PDF-variant moeten respondenten door het document heen scrollen om de informatie tot zich te kunnen nemen. De twee varianten bevatten dezelfde inhoud. De PDF-variant bevat in totaal elf pagina's, waarbij de eerste pagina een overzicht geeft van de verschillende informatiecomponenten in het bestand. Dit overzicht komt overeen met de startpagina die de proefpersonen krijgen bij de doorklik-variant. Daarnaast werd de informatie in zowel het PDF-bestand als in de doorklik-variant in dezelfde volgorde gepresenteerd aan de respondent. In totaal kregen 52 respondenten de PDF-versie en 48 respondenten de klikvariant.

Er werd gebruik gemaakt van deze twee versies om eventuele significante verschillen tussen de versies op de vind- en begripsprestaties van lezers te kunnen bestuderen. De startbrief dient pensioendeelnemers de benodigde pensioen kennis te verschaffen. Het feit dat dit document slechts eenmalig verstrekt wordt en de inhoud van de startbrief ook in

hypothetische situaties informerend dient te zijn, maakt het onhaalbaar om informatie te schrappen. Het is praktischer om de structuur van de startbrief te reviseren zodat de informatie gemakkelijker gevonden en begrepen kan worden. Dit wordt in dit onderzoek onderzocht aan de hand van de lineaire tekst in vergelijking met de hypertext.

Ondanks dat er gesteld wordt dat lezers van hypertexten beter in staat zijn informatie te vinden in teksten, is uit eerder onderzoek gebleken dat lezers van hypertexten juist moeite hebben met het vinden van informatie. Doordat de twee versies op inhoud equivalent zijn maar de presentatie verschilt, kan er onderzocht worden of er significante verschillen op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de startbrief bestaan.

De demografische gegevens van de respondenten vormen de tweede onafhankelijke variabelen. Voorafgaand aan de begripsvragen werd respondenten gevraagd om de demografische gegevens te noteren. Allereerst moesten de respondenten hun geslacht, leeftijd en opleidingsniveau noteren. De leeftijd en het opleidingsniveau van respondenten werden opgedeeld in groepen. Deze groepen zijn terug te vinden in tabel 1 en tabel 2. Daarnaast moesten de respondenten hun type dienstverband op dit moment invullen. Hierbij kreeg de respondent zes verschillende antwoordmogelijkheden, respectievelijk 'in loondienst, fulltime', 'in loondienst, parttime', 'zelfstandige', 'werkzoekend', 'geen dienstverband, niet werkzoekend' en 'anders, namelijk'. Daaropvolgend werd gevraagd of de respondenten bereid waren hun inkomensschaal, in nettobedragen, in te vullen. Hierbij werden er vijf schalen gegeven: tussen de €0,- en €25.000,- per jaar, tussen de €25.000,- en €40.000,- per jaar, tussen de €40.000,- en €60.000,- per jaar, tussen de €60.000,- en €80.000,- per jaar of meer dan €80.000,-. Vervolgens kregen de respondenten een lijst met zeventien branches waarbij zij moesten invullen in welke branche zij werkzaam zijn. De zeventien antwoordmogelijkheden zijn terug te vinden in bijlage 3. Daarna werd respondenten gevraagd om aan te geven in hoeverre zij zich reeds verdiept hebben in de (start)brief die zij kregen bij indiensttreding. Hier konden respondenten invullen dat ze de brief nog nooit ontvangen hebben, weggegooid hebben of er niet naar gekeken hebben maar direct bij hun administratie gestopt hebben. Wanneer zij de brief wel bestudeerd hadden, konden zij kiezen uit: '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', en 'ik heb er grondig naar gekeken de brief bij mijn administratie gestopt. Ik weet



nu wanneer ik actie moet ondernemen'. Ook werd respondenten gevraagd om hun eigen begrip van economie te beoordelen op een schaal van één (zeer laag) tot zeven (zeer hoog). Het economische begrip van de respondenten moet worden gedefinieerd als de kennis die zij hebben van de economie in ruime zin. Dit houdt dus in dat zij weten hoe ontwikkelingen op zowel nationaal als globaal niveau veranderingen in onze economie teweeg brengen en welke gevolgen dit op financieel gebied met zich mee brengt, maar ook dat zij economische begrippen zoals inflatie begrijpen. Tot slot kwam de mate waarin respondenten reeds hebben nagedacht over hun eigen pensioen aan bod. Hierbij konden de respondenten kiezen uit 'veel', 'een beetje', 'weinig' en '(vrijwel) niet'.

### *3.4 Afhankelijke variabelen*

In dit onderzoek zijn er drie afhankelijke variabelen, respectievelijk de vindbaarheid van informatie, de begrijpelijkheid van informatie en de successcore van lezers. De vindbaarheid wordt berekend aan de hand van het totaal aantal gevonden antwoorden van de respondenten op de juiste plek. Of de antwoorden juist waren, werd hierbij buiten beschouwing gelaten. Er werd slechts gekeken naar de plek waarop respondenten aangaven het antwoord te hebben gevonden. Antwoorden die zijn gevonden op de verkeerde plek werden dus niet meegenomen in de score van de vindbaarheid. De informatie in beide versies van de startbrief is opgedeeld in verschillende units. Deze units zijn genummerd en heeft alleen de onderzoeker tot zijn beschikking. Op deze manier werden de onderzoekers in staat gesteld om te controleren of het antwoord van de respondent op de juiste plek gevonden was.

De begrijpelijkheid richtte zich slechts op de vraag of de respondenten het juiste antwoord op de vraag hadden gegeven. Wanneer zij het juiste antwoord gaven, ongeacht op welke plek, werd dit goed gerekend. De score die hiervoor gebruikt werd, omvat dus alleen het aantal juist gegeven antwoorden.

Ten slotte werd de successcore van de respondenten berekend. Hierbij werd de vindbaarheidsscore van respondenten vermenigvuldigd met de begrijpelijkheidsscore. De successcore geeft dus de score aan waarbij lezers op de juiste plek in de startbrief het antwoord gevonden hebben en dit antwoord juist is. De lezer heeft dan dus de juiste informatie gevonden en begrepen.

### *3.5 Procedure*

De data voor dit onderzoek zijn door vijf bachelorstudenten verzameld. De studenten werden voorafgaand aan het onderzoek in twee bijeenkomsten op de hoogte gesteld van het materiaal en de manier waarop de data dienden te worden afgenomen. Vervolgens werd er door alle studenten een pretest afgenomen bij twee respondenten per student. Op deze manier konden de studenten hun rol als onderzoeker ervaren en konden er na afloop van de pretest kleine aanpassingen worden gedaan in de begripsvragen.

Alvorens de start van het onderzoek kregen de respondenten informatie over het doel van het onderzoek en over het verloop van het onderzoek aan de hand van bijlage 2. Hierbij werd benadrukt dat het materiaal werd getest en niet de respondenten zelf. Op deze manier werd geprobeerd een zo ontspannen mogelijke sfeer te creëren voor de respondenten. Bovendien konden de proefpersonen thuis of op werk de opdrachten doen, waardoor zij de mogelijkheid hadden om in een vertrouwde en rustige omgeving te werken. Gemiddeld duurde het onderzoek zo'n 90 minuten per respondent. Ook hier werd de proefpersoon vooraf op de hoogte van gesteld.

Allereerst werd de respondenten gevraagd om hun demografische gegevens in te vullen. Vervolgens werden zij kort ingelicht over de procedure van de begripsvragen. Er werd onder andere vermeld dat er twaalf vragen mondeling gesteld werden waarbij sommige vragen uit meerdere deelvragen bestaan en zij hier vervolgens door middel van de startbrief een antwoord op moesten vinden. De begripsvragen werden mondeling afgenomen zodat de onderzoeker de mogelijkheid had, wanneer dit nodig was, om verduidelijking te vragen. Zo kon bijvoorbeeld worden gevraagd wat de respondent precies als antwoord gaf en waar het gevonden was in één van de twee versies. De begripstest werd opgenomen met audioapparatuur. Op deze manier hadden de onderzoekers de mogelijkheid om naderhand, indien er sprake was van onduidelijkheden, antwoorden terug te luisteren. Eveneens werden de respondenten hier vooraf over geïnformeerd.

Nadat de desbetreffende vraag was voorgelezen door de onderzoeker kreeg de respondent twee minuten om al navigerend door het PDF-bestand of door het doorklikmodel de juiste informatie te vinden en het juiste antwoord te geven. Hierbij werd allereerst de tijd die nodig was voor het zoeken van het antwoord genoteerd door de onderzoeker op het observatieformulier. De tijd werd gestart wanneer de respondenten begonnen met zoeken naar een antwoord en werd gestopt wanneer zij aangaven het antwoord gevonden

te hebben. Wanneer de respondent niet binnen de gegeven twee minuten een antwoord gaf werd er 120 seconden genoteerd. Wanneer er echter wel binnen twee minuten aangegeven werd door de respondent dat er een antwoord gevonden was, werd de unit genoteerd waarin het antwoord door de respondent gevonden was. Op deze manier kon achteraf worden bestudeerd of de respondent het antwoord in de juiste sectie had gevonden. Vervolgens werd geregistreerd of de respondent in het antwoord de juiste steekwoorden had genoemd en wat de aard was van het antwoord. De mogelijkheden waren;

0 – Nee (indien steekwoord niet genoemd is)

1 – In eigen woorden

2 – Letterlijk opgelezen

3 – Nee (zonder tekstgebruik)

4 – Ja (zonder tekstgebruik)

Ten slotte konden eventuele op- en/of aanmerkingen over het zoekproces worden genoteerd door de onderzoeker. Door op deze manier het antwoord van de respondent op te breken, kan er een gedetailleerde beschrijving worden gemaakt van de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de startbrief. Het observatieformulier is toegevoegd in bijlage 5. Na afloop van het onderzoek kregen de respondenten een VVV-bon ter waarde van zeven euro vijftig waarbij zij werden bedankt voor hun tijd en moeite.

## 4. Resultaten

In deze sectie worden de analyses die uitgevoerd zijn besproken. De resultaten van deze analyses worden per deelvraag behandeld.

### *4.1 De invloed van demografische kenmerken op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore*

Aan de hand van een multivariate analyse is onderzocht of het geslacht van de respondenten een significant effect heeft op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Hier bleek geen sprake van te zijn (Hotellings  $t=.43$ ;  $F=1.19$ ;  $p=.364$ ;  $\eta^2=.04$ ).

Vervolgens is door middel van een multivariate analyse onderzocht of de leeftijd van de respondenten een significante invloed heeft op de vindbaarheidsscore, begrijpelijkheidsscore en de successcore. Ook op basis van de leeftijd van de respondenten bleek er geen significant verschil op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore (Hotellings  $t=.06$ ;  $F=.77$ ;  $p=.671$ ;  $\eta^2=.02$ ).

Uit een multivariate analyse is gebleken dat het opleidingsniveau van de respondenten van invloed is op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore (Hotellings  $t=.49$ ;  $F=7.63$ ;  $p<.001$ ;  $\eta^2=2.0$ ). Vervolgens is er door middel van univariate analyses bekeken of de invloed toe te schrijven is aan de vindbaarheid, de begrijpelijkheid of de successcore of dat er sprake was van een significant verschil voor meerdere samen. Uit de analyses is gebleken dat er een significant verschil is voor zowel de vindbaarheid ( $F=12.35$ ;  $df\ 5,94$ ;  $p<.001$ ) als de begrijpelijkheid ( $F=21.25$ ;  $df\ 5,94$ ;  $p<.001$ ). Ook voor de successcore bleek er sprake te zijn van een significant verschil ( $F=16.85$ ;  $df\ 5,94$ ;  $p<.001$ ). Het opleidingsniveau van de lezers bleek dus van invloed te zijn op de vind- en begripsprestaties en de totale successcore.

*Tabel 3. Gemiddelde vindbaarheidsscore, begrijpelijkheidsscore en successcore (en standaarddeviaties) van de respondenten per opleidingsgroep*

	Laagopgeleid	Middenopgeleid	Hoogopgeleid
Vindbaarheid	14.10 (4.91)	17.65 (6.06)	22.53 (5.16)
Begrijpelijkheid	13.30 (4.79)	15.53 (5.87)	19.42 (4.69)
Successcore	11.93 (4.52)	14.62 (5.61)	18.78 (4.61)

Uit een post-hoc LSD test voor de vindbaarheid is gebleken dat het significante effect van het opleidingsniveau veroorzaakt wordt door de hoger opgeleiden tegenover de lager opgeleiden ( $p < .001$ ) en de hoger opgeleiden tegenover de midden opgeleiden ( $p = .002$ ).

Vervolgens is opnieuw een post-hoc LSD test uitgevoerd om te bekijken waar het significante verschil van opleidingsniveau met betrekking tot de begrijpelijkheid aan toe kan worden geschreven. Hieruit is gebleken dat de hoger opgeleiden significant beter op de begrijpelijkheid scoorden dan de lager opgeleiden ( $p < .001$ ) en dat de hoger opgeleiden significant verschilden van de midden opgeleiden ( $p < .001$ ). Daarnaast wordt dit effect veroorzaakt doordat de respondenten die midden opgeleid zijn, significant verschilden van de laag opgeleiden ( $p = .010$ ).

Ook voor de successcore is een post-hoc LSD test uitgevoerd om te bestuderen waar het significante verschil van het opleidingsniveau op terug te voeren is. Uit deze toets kwam naar voren dat de hoger opgeleiden significant verschilden van zowel de lager opgeleiden ( $p < .001$ ) als van de midden opgeleiden ( $p < .001$ ). Ten slotte bleek dat ook de midden opgeleiden significant verschilden van de lager opgeleiden ( $p = .032$ ).

Ook voor het inkomen is uit een multivariate analyse gebleken dat er sprake is van een significant verschil op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore (Hotellings  $t = .66$ ;  $F = 3.97$ ;  $p < .001$ ;  $\eta^2 = .18$ ). Vervolgens is er door middel van univariate analyses bekeken of de invloed toe te schrijven is aan de vindbaarheid, de begrijpelijkheid of de successcore of dat er sprake was van een significant verschil voor meerdere afhankelijke variabelen. Uit de analyses is gebleken dat er geen significant verschil is met betrekking tot vindbaarheid ( $F = 1.79$ ;  $df = 5,94$ ;  $p = .122$ ). Het inkomen bleek wel een significant effect te hebben op de begrijpelijkheidsscore ( $F = 2.55$ ;  $df = 5,94$ ;  $p = .033$ ). Het inkomen is dus van invloed op de begripsprestaties van de respondenten.

*Tabel 4. Gemiddelde begrijpelijkheidsscore (en standaarddeviaties) van respondenten voor de verschillende inkomensgroepen.*

	Vindbaarheid
Tussen de €0 en €25.000 per jaar	17.38 (5.79)
Tussen de €25.000 en €40.000 per jaar	19.36 (6.78)

Tussen de €40.000 en €60.000 per jaar	22.17 (5.23)
Tussen de €60.000 en €80.000 per jaar	13.50 (3.54)
Meer dan €80.000 per jaar	23.29 (4.65)
Onbekend inkomen	15.00 (7.50)

De hoogste inkomens verschilden significant van zowel de laagste inkomens ( $p=.019$ ) als van de groep waarvan de inkomensschaal niet bekend was ( $p=.009$ ). Daarnaast verschilt de groep waarvan het inkomen niet bekend was significant van de groep die €40.000 tot €60.000 per jaar verdienen ( $p=.029$ ).

Uit een volgende univariate analyse bleek dat de inkomens van de respondenten geen significant effect hadden op de successcore ( $F=2.23$ ;  $df\ 5,94$ ;  $p=.057$ ).

Het type dienstverband van de respondenten heeft geen significant effect op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore, zo is gebleken uit een multivariate analyse (Hotellings  $t=.03$ ;  $F=.30$ ;  $p=.975$ ;  $\eta^2=.10$ ).

Aan de hand van een multivariate analyse is bestudeerd of de mate waarin respondenten zich al verdiept hadden in een eigen startbrief van invloed is op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Hier bleek geen sprake van te zijn (Hotellings  $t=.16$ ;  $F=1.21$ ;  $p=.279$ ;  $\eta^2=.05$ ).

Vervolgens is er wederom gebruik gemaakt van een multivariate analyse om te testen of de mate waarin respondenten reeds hebben nagedacht over hun eigen pensioen een significant effect heeft op de vindbaarheid, begrijpelijkheid of successcore of meerdere tezamen. Bij geen van de drie bleek er sprake te zijn van een significante invloed van de mate waarin respondenten al nagedacht hebben over hun eigen pensioen (Hotellings  $t=.07$ ;  $F=.76$ ;  $p=.657$ ;  $\eta^2=.02$ ).

Ook voor de invloed van de branche waarin de respondenten werkzaam zijn, is een multivariate analyse uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat dit demografische kenmerken geen significant effect heeft op de vindbaarheid, begrijpelijkheid of successcore (Hotellings  $t=.62$ ;  $F=1.11$ ;  $p=.302$ ;  $\eta^2=.17$ ).

Ten slotte is er nogmaals een multivariate analyse uitgevoerd om te bestuderen of het economische begrip dat respondenten zichzelf hebben toegekend van invloed is op de vindbaarheid, begrijpelijkheid of successcore of meerdere. Uit deze toets is gebleken dat er sprake is van een significant effect van het economische begrip (Roy's Largest Root=.22;

$F=4.04$ ;  $p=.002$ ;  $\eta^2=.18$ ). Daaropvolgend hebben univariate analyses aangetoond dat het economische begrip van de respondenten een significant effect heeft op het vinden ( $F=3.50$ ;  $df=5,94$ ;  $p=.006$ ) en begrijpen ( $F=3.56$ ;  $df=5,94$ ;  $p=.005$ ) van de informatie in de startbrief en de successcore ( $F=3.93$ ;  $df=5,94$ ;  $p<.003$ ) van de respondenten. Het economische begrip van de respondenten heeft dus een significante invloed op de vind- en begripsprestaties en de totale successcore. Echter, omdat sommige groepen van de verdeling op economisch begrip te klein waren, konden er geen post-hoc testen uitgevoerd worden. Hierdoor was het niet mogelijk om te kijken tussen welke schalen van economisch begrip het significante verschil zich bevind. Hier wordt in de discussie verder op ingegaan.

#### *4.2 De invloed van de twee versies op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en successcore*

Uit een multivariate test is gebleken dat er geen significant verschil van de versies op de vindbaarheid, begrijpelijkheid of de successcore is (Hotellings  $t.02$ ;  $F=.71$ ;  $p=.547$ ;  $\eta^2=.02$ ). Dit betekent dus dat er bij de vindbaarheidsscore, begrijpelijkheidsscore en successcore geen significant verschil is van de versie.

#### *4.3 De invloed van het interactie-effect tussen de demografische kenmerken en de twee versies op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en successcore*

Door middel van meerdere multivariate analyses is gebleken dat er geen sprake is van een interactie-effect tussen de versie en de sekse (Hotellings  $t.05$ ;  $F=1.70$ ;  $p=.172$ ;  $\eta^2=.05$ ), tussen de versie en de leeftijd van de respondenten (Hotellings  $t.07$ ;  $F=.66$ ;  $p=.748$ ;  $\eta^2=.02$ ) en tussen de versie en het opleidingsniveau van de respondenten (Hotellings  $t.06$ ;  $F=.90$ ;  $p=.500$ ;  $\eta^2=.03$ ).

Eveneens kan er aan de hand van multivariate analyses gesteld worden dat er ook geen interactie-effect is tussen de inkomensschaal van de respondenten en de twee versies (Hotellings  $t.21$ ;  $F=1.48$ ;  $p=.131$ ;  $\eta^2=.07$ ), tussen het dienstverband en de twee versies (Hotellings  $t.10$ ;  $F=1.53$ ;  $p=.170$ ;  $\eta^2=.05$ ), de verdieping in een eigen startbrief en de twee versies (Hotellings  $t.06$ ;  $F=1.05$ ;  $p=.801$ ;  $\eta^2=.02$ ), de schaal van het economisch begrip waartoe de respondenten zichzelf scharen en de twee versies (Hotellings  $t.15$ ;  $F=1.05$ ;

$p=.405$ ;  $\eta^2=.47$ ) en de mate waarin de respondenten reeds hebben nagedacht over hun pensioen en de twee versies (Hotellings  $t=.05$ ;  $F=.45$ ;  $p=.909$ ;  $\eta^2=.02$ ).

Ten slotte blijkt er na het uitvoeren van wederom een multivariate analyse dat er ook niet gesproken kan worden van een interactie-effect tussen de versie en de branche waarin de respondenten werkzaam zijn (Hotellings  $t=.59$ ;  $F=.23$ ;  $p=.191$ ;  $\eta^2=.17$ ). Echter, hierbij moet een belangrijke kanttekening worden gemaakt die in de discussie verder in behandeling zal worden genomen.



## 5. Conclusie

Pensioenuitvoerders worden vanuit de wet verplicht een startbrief naar hun deelnemers te sturen. In de startbrief is belangrijke informatie over het pensioen opgenomen. Het is van belang dat de informatie in de startbrief door alle ontvangers gevonden en begrepen wordt. Op deze manier is men in staat om hun pensioen te plannen en zullen zij een realistische verwachting van de pensioenuitkering hebben. Echter, uit eerder onderzoek is gebleken dat de informatie in de startbrief door velen als lastig ervaren wordt. Door middel van dit onderzoek is geprobeerd om een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de startbrief. Daarbij ligt de nadruk dus op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie. In dit onderzoek is de invloed van demografische kenmerken van lezers op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in twee versies van de startbrief onderzocht. De onderzoeksvraag luidde als volgt: 'In hoeverre spelen demografische kenmerken een rol in de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in twee versies van de startbrief?'

Om een duidelijk antwoord te kunnen geven op deze vraag zijn er drie deelvragen opgesteld. In de eerste deelvraag werd de invloed van demografische kenmerken op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie onderzocht. Uit dit onderzoek is gebleken dat de demografische kenmerken opleidingsniveau, inkomensschaal en het economische begrip een significante invloed hebben op de vind- en begripsprestaties van de respondenten.

Het opleidingsniveau van de respondenten was van invloed op de vindprestaties. Hierbij is gebleken dat hoger opgeleiden significant meer informatie op de juiste plek vonden dan de lager en de midden opgeleiden. Ook met betrekking tot het begrip scoorden hoger opgeleiden beter dan de lager en midden opgeleiden. Bovendien scoorden de respondenten die midden opgeleid zijn bij de begripscore beter dan de lager opgeleiden. Ten slotte bleek het opleidingsniveau een significant effect te hebben op de successcore van de respondenten. Wederom scoorden de hoger opgeleiden beter dan de lager en midden opgeleiden. Dit resultaat van de invloed van het opleidingsniveau vindt aansluiting op het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013). Ook zij concludeerden dat hoger opgeleiden beter in staat waren om informatie te vinden en te begrijpen dan respondenten met een lagere opleiding.

De inkomensschaal van de respondenten bleek alleen een significante invloed te hebben op de begripsprestaties van de respondenten. Hierbij begrepen de hoger opgeleiden de informatie in de startbrief significant beter dan de lager opgeleiden en de groep waarvan het inkomen niet bekend was. Ten slotte scoorden de groep met een inkomen tussen de €40.000 en €60.000 significant beter op het tekstbegrip dan de groep waarvan de inkomensschaal onbekend was. Echter, voor zover bekend zijn er nog geen onderzoeken uitgevoerd waarbij ook naar voren is gekomen dat de inkomensschaal van lezers van invloed is op tekstbegrip. Om deze reden kan niet worden geconcludeerd of dit onderzoek in lijn is met eerdere bevindingen of nieuwe inzichten verschaft. Daarnaast bleek ook het economische begrip van de respondenten een significant effect te hebben op de vindbaarheid, begrijpelijkheid en de successcore. Omdat er geen post-hoc testen uitgevoerd konden worden, is het onduidelijk waar de significante verschillen zich bevinden. In verder onderzoek zou dit significante effect beter bestudeerd moeten worden.

De tweede deelvraag luidde als volgt: 'Is er sprake van een significant verschil tussen de PDF-versie en de doorklik-versie van de startbrief op de vindbaarheid en begrijpelijkheid?'. Hoewel er door veel onderzoekers verwacht wordt dat een hypertext significante voordelen met zich mee brengt, kan deze verwachting door eerder onderzoek niet ondersteund worden (Foltz, 1996). Ook in dit onderzoek is er geen significant effect gevonden van de versie van de startbrief op het tekstbegrip. Hiermee sluit dit onderzoek dus aan op eerdere bevindingen. Echter, het is van belang dat bij dit resultaat een kanttekening wordt geplaatst. Dit zal verder besproken worden in de discussie.

Tot slot is bestudeerd of er sprake is van een interactie-effect tussen de demografische kenmerken van de respondenten en de versie van de startbrief op de vindbaarheid en begrijpelijkheid. Er kon bij geen van de demografische kenmerken een interactie-effect gevonden worden met de versie van de startbrief. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de effecten van de demografische kenmerken niet afhankelijk zijn van de versie van de startbrief. Bovendien kan worden gesteld dat de invloed van het opleidingsniveau, de inkomensschaal en het economische begrip van respondenten hoofdeffecten zijn en dus geen verband houden met de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.

Deze resultaten bieden ondersteuning voor de theorie van *targeted communication*. Bij deze theorie wordt gesteld dat men de kwaliteit van informatie kan verbeteren wanneer

er rekening wordt gehouden met de beoogde doelgroep. Echter, iedereen in de leeftijdscategorie van 21 tot 65 jaar krijgt bij indiensttreding een startbrief toegezonden van de pensioenverzekeraar. De groep ontvangers is dus groot en divers. Om de communicatie naar hun deelnemers zo effectief mogelijk te maken, moest allereerst bestudeerd worden of dit grote aantal ontvangers op basis van demografische kenmerken opgedeeld kan worden. Omdat de effectiviteit van de startbrief samenhangt met de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie is onderzocht welke demografische kenmerken van invloed zijn op de vindbaarheid en de begrijpelijkheid. Zoals reeds vermeld is dus gebleken dat het opleidingsniveau, de inkomensschaal en het economische begrip een significant effect hebben op de vind- en begripsprestaties. Dit betekent dat er onderling significante verschillen zijn op het tekstbegrip. Omdat het doel van de startbrief is om iedereen duidelijk te informeren, lijkt het nodig te zijn om op basis van deze drie lezerskenmerken aparte versies van de startbrief op te stellen. Echter, voordat pensioenverzekeraars deze bevindingen mee nemen in de vorming van de startbrief is het raadzaam om verder onderzoek te doen naar de informatiebehoefte van de respondenten en welke knelpunten zich in de startbrief bevinden. Deze kanttekeningen worden verder uitgewerkt in de discussie.

## 6. Discussie

Met betrekking tot dit onderzoek is er een aantal punten dat benoemd moet worden dat eventueel van invloed kan zijn geweest op het onderzoek. Allereerst is het onderzoek uitgevoerd door vijf verschillende onderzoekers. Ondanks het feit dat de onderzoekers op dezelfde manier zijn ingelicht en er door middel van een gestandaardiseerde procedure is geprobeerd om één lijn te trekken in de uitvoering, is het niet te voorkomen dat voornamelijk bij de begripsvragen er een kleine invloed is geweest van de afnamestijl van de onderzoeker. Wanneer men zeker wil zijn dat er een exacte uitvoering is geweest, is het raadzaam om bij vervolgonderzoek slechts één onderzoeker in te zetten.

Daarnaast moet er een kanttekening worden geplaatst voor de scores van het economische begrip van de respondenten. De respondenten moesten op een schaal van één tot zeven aangeven in welke mate zij hun eigen economische begrip beoordelen. Echter, het is niet ondenkbaar dat sommigen hun begrip van economie te hoog beoordeeld hebben. Dit kan vervolgens van invloed zijn geweest op de resultaten van dit onderzoek. In verder onderzoek is het wenselijk om het begrip van economie te beoordelen op basis van een test.

Ook moet er een kanttekening worden gemaakt bij de branche waarin de respondent werkzaam is. Uit de analyses bleek dat er geen sprake van een significante invloed van dit demografisch kenmerk was. Echter, hierbij moet rekening worden gehouden met de manier waarop de respondenten verdeeld werden over de branches. In totaal waren er namelijk zeventien mogelijkheden waaraan de respondenten zichzelf konden toewijzen. Zeventien antwoordmogelijkheden voor honderd respondenten kan ertoe leiden dat er ook schalen zijn waartoe slechts twee respondenten behoren. Dit kan verklaren dat er geen significant verschil kon worden gevonden. Om dit effect in verder onderzoek te kunnen ondervangen, wordt er aangeraden om de antwoordmogelijkheden voor de respondenten te reduceren en eventueel te veranderen. Zo kan er bijvoorbeeld worden gekeken of er een significant verschil is tussen respondenten die in de financiële branches werken ten opzichte van de respondenten die op andere gebieden werkzaam zijn.

Ten vierde kan er in verder onderzoek meer aandacht worden besteed aan de invloed van de presentatie van de startbrief. In dit onderzoek is bestudeerd of er een significant verschil tussen de twee versies is op de vind- en begripsprestaties van respondenten. Hier bleek geen sprake van te zijn. Echter, wanneer pensioenverzekeraars gebruik willen maken

van een dergelijke doorklik-variant is het raadzaam om meer onderzoek te doen naar moeilijkheden binnen een dergelijke versie alleen. In dit onderzoek is namelijk geen aandacht besteed aan de kenmerken van een doorklik-variant die ervoor zorgen dat lezers moeite hebben met de informatie vinden en begrijpen. Daarnaast is het niet duidelijk welke overwegingen zijn gemaakt bij de opbouw van de doorklik-variant. In verder onderzoek is het daarom raadzaam om bij de constructie van een dergelijke presentatievorm eerder onderzoek naar de gewenste structuur van hypertexten in achtving te nemen. Ook moet men zich realiseren dat er vanuit is gegaan dat lezers van een lineaire tekst de tekst ook daadwerkelijk van boven naar beneden gelezen wordt. Dit is echter niet bewezen of onderzocht. In verder onderzoek kan geprobeerd worden hierop te controleren.

Ten vijfde moet het besef er zijn dat uit dit onderzoek is gebleken dat er een significant verschil blijkt te zijn op de vind- en begripsprestaties van respondenten op basis van hun opleidingsniveau, economisch begrip en de inkomensschaal. Echter, dit onderzoek heeft niet aangetoond welke informatie deze subgroepen nodig hebben en op welke manier de vindbaarheid en begrijpelijkheid voor hen wordt vergroot. Voordat pensioenverzekeraars dus hun informatie gaan aanpassen op subgroepen moet er worden onderzocht welke informatie deze afzonderlijke groepen nodig hebben en op welke manier deze informatie het beste genoteerd kan worden.

Tot slot moet men rekening houden met een eventuele invloed van de tijd die de respondenten kregen voor het vinden van een antwoord op de gestelde vragen bij de begripstest. Wanneer mensen in een vrije situatie op zoek gaan naar informatie zullen zij wellicht langer de tijd nodig hebben maar kan dit wel resulteren in een betere prestatie op het vinden en begrijpen van de informatie in een startbrief.

Kortom, dit onderzoek heeft interessante inzichten gegeven voor pensioenverzekeraars over de manier waarop zij rekening moeten houden met de demografische kenmerken van hun lezers. Echter, het is raadzaam om bovenstaande tekortkomingen mee te nemen in verder onderzoek.

## Literatuurlijst

- Aarts, N. & van Woerkum, C. (2008). Gedragsverandering. In N. Aarts & C. van Woerkum, *Strategische communicatie; Principes en toepassingen* (Hoofdstuk 2, pp. 15-35). Assen: Van Gorcum.
- AFM (2010). Rapport volledigheid en begrijpelijkheid startbrief. Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers. Amsterdam.
- Autoriteit Financiële Markten. (2010). Volledigheid en Begrijpelijkheid Startbrief. Den Haag.
- Duffy, T.M, & Kabance, P. (1982). Testing a readable writing approach to text revision. *Journal of Educational Psychology*, 74 (5), 733-748.
- Foltz, P. W. (1996). Comprehension, coherence, and strategies in hypertext and linear text. *Hypertext and cognition*, 109-136.
- Forthofer, M. S., & Bryant, C. A. (2000). Using audience-segmentation techniques to tailor health behavior change strategies. *American Journal of Health Behavior*, 24(1), 36-43.
- Kortleve, N., Verbaal, G. & Kuiper, C. (2013). *Op naar actieve pensioenconsumenten. Inhoudelijke kenmerken en randvoorwaarden van effectieve pensioencommunicatie*. Netspar Design paper 23.
- Kreuter, M., Farrell, D., Olevitch, L., & Brennan, L. (2000). Tailoring health messages: Customizing communication with computer technology : Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Kreuter, M. W., & Wray, R. J. (2003). Tailored and targeted health communication: strategies for enhancing information relevance. *American journal of health behavior*, 27, S227.
- Lentz, L. & H. Pander Maat (2010). Een leesbare bijsluiter. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 32 (2), 128-151.
- Lentz, L.R & Pander Maat. H.L.W. (2013). De Gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht. Netspar Occasional Paper.
- Lusardi, Annamaria. 2008. "Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?" Working Paper, Joint Center for Housing Studies Working Paper, Harvard University.
- Marchionini, G. (2006). Exploratory search: from finding to understanding. *Communications of the ACM*, 49(4), 41-46.
- McDonald, S. & Stevenson, R. J. (1998). Effects of text structure and prior knowledge of the learner on navigation in hypertext, *Human Factors*, 40(1), 18-27.

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.

Shapiro, A. & Niederhauser, D. (2004). Learning from hypertext: Research issues and findings. In: D. H. Jonassen (Ed.), *Handbook of research on educational communications and technology* (pp.605-620). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Spyridakis, J. H., Mobernd, K. A., Cuddihy, E., & Wei, C. Y. (2007). Using structural cues to guide readers on the internet. *Information Design Journal*, 15(3), 242-259.

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

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

Wijzer in geldzaken. (2012). *Pensioenbewustzijn*. Den Haag: TNS NIPO

## **Bijlage 1 – Startbrief**

### **Uw Pensioen bij ABC Pensioenen**

- Wat biedt deze pensioenregeling u?
- Wat biedt deze pensioenregeling u niet?
- Hoe bouwt u pensioen op?
- Welke keuzes heeft u zelf?
- Wat zijn de risico's van uw pensioen?
- Welke kosten maakt ABC Pensioenen?
- Wanneer moet u zelf actie ondernemen?



## A. Wat biedt deze pensioenregeling u?

### • Ouderdomspensioen

Gaat u met pensioen? Dan krijgt u ouderdomspensioen.

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

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

- **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 7.
- **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.
- **U koopt een pensioen met het bedrag dat de beleggingen hebben opgeleverd.** Dat doet u bij ABC Pensioenen of bij een andere verzekeraar.
- **Nadat u uw pensioen heeft gekocht krijgt u iedere maand pensioen zo lang u leeft.**

### Belasting betalen over uw pensioen

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

### • Partnerpensioen

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

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

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

#### *Wie telt als partner?*

- Een partner is de persoon met wie u getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap heeft.
  - Is dit niet zo, maar woont u met iemand langer dan 6 maanden in dezelfde woning? En deelt u met hem of haar samen de kosten voor uw huishouden? Of is er voor u beiden een samenlevingsakte door een notaris opgemaakt? Dan is dat ook uw partner.
  - Als u samen met uw broer of zus, of met een van uw ouders in huis woont dan is die persoon geen partner.
  - U kunt maar één partner hebben.
- **Als u vóór uw pensioen overlijdt en u werkt nog bij Huisman & Van der Assem B.V.**
    - Het partnerpensioen voor uw partner is bruto € 11.762,40 per jaar (bedrag 2014). Uw partner krijgt dit pensioen zolang hij of zij leeft. De verzekeringspremie voor deze uitkering wordt iedere maand uit de waarde van uw beleggingen betaald zolang u in dienst bent bij Huisman & Van der Assem B.V.

#### *Berekening van het partnerpensioen*

Zolang u werkt bij Huisman & Van der Assem B.V., berekenen wij elk jaar het partnerpensioen. Van uw jaarloon dat meetelt voor uw pensioen, trekken we voor 2014 eerst €13.062,- afgifte af. Dat laatste bedrag verandert ieder jaar. Het bedrag dat overblijft noemen wij de pensioengrondslag. De pensioengrondslag

corrigeren wij met uw parttimepercentage. Van het bedrag dat overblijft, nemen we 1,4%. (Dit percentage is door uw werkgever vastgesteld). Dit vermenigvuldigen we met alle jaren die u bij Huisman & Van der Assem B.V. werkt vanaf 01-02-2014 tot uw pensioen. Wat er uit deze berekening komt is de hoogte van het partnerpensioen. Als u de waarde van een vorige regeling heeft overgedragen dan kunnen de dienstjaren van vorige werkgevers meetellen.

- De extra uitkering voor uw partner die wij uitkeren tot uw partner 65 is noemen we nabestaandenoverbruggingspensioen. Het nabestaandenoverbruggingspensioen is bruto €10.000,00 per jaar (bedrag 2014). Nadat uw partner 65 is stopt deze extra uitkering, maar krijgt uw partner een AOW-uitkering. De verzekeringspremie voor deze uitkering wordt iedere maand uit de waarde van uw beleggingen betaald zolang u in dienst bent bij Huisman & Van der Assem B.V.
- Als u overlijdt ontvangen uw eventuele kinderen wezenpensioen. Lees meer over wezenpensioen op pagina 4.

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

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

### **Meer of minder werken**

Gaat u meer of minder werken? Dan berekenen wij opnieuw hoe hoog het bedrag voor het partnerpensioen en wezenpensioen zal zijn. Ook uw werkgever bepaalt dan opnieuw welk bedrag hij van uw brutoloon af moet halen voor uw pensioen. Als u meer gaat werken, betaalt u zelf ook meer mee.

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

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

- **Als u na uw pensioen overlijdt**

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

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

- **Wezenpensioen**

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

Overlijdt u voordat u met pensioen bent? Dan ontvangen uw kinderen een maandelijks uitkering van ABC Pensioenen. De uitkering voor uw kinderen noemen we wezenpensioen. Het

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

#### *Berekening van het wezenpensioen*

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

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

### **Meer of minder werken**

Gaat u meer of minder werken? Dan berekenen wij opnieuw hoe hoog het bedrag voor het wezenpensioen zal zijn. Ook uw werkgever bepaalt dan opnieuw welk bedrag hij van uw brutoloon af moet halen voor uw pensioen. Als u meer gaat werken, betaalt u zelf ook meer mee.

### • **Arbeidsongeschiktheid**

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

### **Premie**

ABC Pensioenen betaalt de pensioenpremie en verzekeringspremies bij arbeidsongeschiktheid

- Voor het deel dat u arbeidsongeschikt raakt tijdens uw dienstverband, betaalt ABC Pensioenen de pensioenpremie en verzekeringspremie.
- Voor het deel dat u wel arbeidsongeschikt bent en nog in dienst bent bij uw werkgever, blijft uw werkgever premie betalen. U blijft voor dat deel gewoon meebetalen.

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

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

### **Uitkering**

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

### • **Beleggingen**

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

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

## **De duur van uw pensioenregeling**

### **Wanneer begint uw pensioenregeling?**

Uw deelname aan de pensioenregeling begint op 1 februari 2014.

### **Wanneer stopt uw pensioenregeling?**

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

- Als u overlijdt.
- Als u het bedrag van uw pensioenregeling laat overmaken. Dat mag u doen als u bij een andere werkgever gaat werken. Dit heet waardeoverdracht. Lees meer over waardeoverdracht op pagina 9.

## **B. Wat biedt deze pensioenregeling u niet?**

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

## C. Hoe bouwt u pensioen op?

U bouwt op drie manieren pensioen op:

- **AOW:** dit pensioen krijgt u van de overheid. Op [www.svb.nl/aow](http://www.svb.nl/aow) leest u meer over de AOW.
- **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.
- **Pensioen dat u zelf regelt.** Bijvoorbeeld als u meer inkomen wilt dan het pensioen van de overheid of het pensioen bij ABC Pensioenen, zoals met een lijfrente of banksparen.

U betaalt elke maand premie voor uw pensioen. De hoogte van die premie is gebaseerd op uw bruto loon. Wij beleggen de pensioenpremie voor u. Daarvoor hoeft u zelf niets van beleggen te weten. Wat u wel moet weten, is dat de waarde van uw beleggingen voortdurend verandert. **U loopt dus zelf het beleggingsrisico.** Hoeveel er in uw pensioenpot zit hangt dus af van het resultaat van de beleggingen. Op uw pensioendatum koopt u van het geld uit uw pensioenpot een pensioenuitkering. Dit type overeenkomst heet een premieovereenkomst.

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

### Uw pensioenpremie

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

Deze premies zijn voor:

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

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

## Pensioenpremie als percentage van de pensioengrondslag:

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

### Rekenvoorbeeld:

Uw fulltime jaarloon	€ 35.000
Franchise	€ 13.062 -/-
Pensioengrondslag	€ 21.938
Gecorrigeerd voor uw parttime percentage (80%)	€ 17.550,40

Uw pensioenpremie (20,00% van €17.550,40)	€ 3.510,08
U betaalt hiervan zelf (3,00% van €17.550,40)	€ 526,51

### Als u meer of minder gaat werken

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

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

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

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

### Hoe ABC Pensioenen belegt

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

### Hoe beleggen we de pensioenpremie?

Wij beleggen voor u. Dus als we winst maken, is de winst voor u. En als we verlies maken, is het verlies ook voor u. Daarbij nemen wij een gemiddeld risico: we beleggen neutraal voor u. En als u dichterbij uw pensioen komt, nemen we steeds minder risico. We noemen dat HorizonBeleggen. Lees verderop op deze pagina meer over de verschillende beleggingsprofielen.

#### Let op:

Beleggen met uw pensioengeld is altijd risicovol! Uw pensioen is niet gegarandeerd. Dit geldt voor alle beleggingsvormen. Wie geld belegt, neemt altijd een risico. Hoe meer risico je neemt, hoe meer winst of verlies je kunt maken.

### Uw pensioenuitkering

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

- Hoeveel pensioenpremie heeft uw werkgever betaald? Dit hangt af van uw salaris, uw leeftijd en van het aantal jaren dat u heeft meegedaan aan de pensioenregeling.

- Hoeveel geld zijn uw beleggingen waard op het moment dat u met pensioen gaat? Dit hangt af van de resultaten van de beleggingen. Uw beleggingen kunnen meer of minder waard worden.
- Hoeveel pensioen kunt u voor dit geld kopen? Dat hangt af van de situatie op dat moment. Bijvoorbeeld van:
  - de hoogte van de rente op het moment dat u pensioen koopt. Hoe hoger die rente, hoe hoger het pensioen dat u kunt kopen.
  - hoe oud mensen gemiddeld worden in Nederland. Hoe ouder de mensen worden, hoe lager het pensioen dat u per maand krijgt.
  - welke pensioenen u koopt. Alleen pensioen voor u zelf. Of ook een pensioen voor uw partner na uw overlijden.
  - De aanbieder van het pensioen. Voordat u 65 wordt, ontvangt u van ons een voorstel. U kunt dan ook een voorstel vragen aan een andere aanbieder.

## D. Welke keuzes heeft u zelf?

- **Als u de beleggingen wilt wijzigen**

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

### Beleggingsprofielen

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

#### 1. Horizonbeleggen

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

#### 2. ProfielBeleggen

Bij ProfielBeleggen kunt u bepalen hoeveel risico u wilt nemen. Het risico wordt ook afgebouwd als u dichterbij uw pensioen komt. Het fonds aanbod en de fondskosten zijn gelijk aan HorizonBeleggen. U vult eerst het formulier Beleggerprofiel in. Uit uw antwoorden blijkt wat het beste bij u past. Wij weten dan hoeveel risico u wilt nemen met de beleggingen voor uw pensioen. Wij beleggen uw pensioenpremie op de manier die bij uw profiel past.

#### Hoe beleggen we de pensioenpremie?

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

#### 3. VrijBeleggen

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

#### Hoe beleggen we de pensioenpremie?

Wij beleggen de pensioenpremie helemaal zoals u dat wilt. U geeft het aan ons door als u uw beleggingen wilt veranderen. Dit kan via uw persoonlijke website. Hoeveel risico u loopt hangt af

van de beleggingen die u kiest. Wilt u meer of minder risico nemen, dan moet u zelf uw beleggingen aanpassen. Ook als u dichterbij uw pensioen komt, neemt u niet automatisch steeds minder risico. Dat moet u zelf regelen.

### **Meer informatie**

Op [ABC Pensioenen.nl/fondsen](http://ABC Pensioenen.nl/fondsen) vindt u meer informatie over de ABC Pensioenen, SNS en ASN beleggingsfondsen. Beleggen is niet zonder risico's. Om een verstandige beslissing te nemen is het belangrijk om u goed te informeren. Uw werkgever, uw adviseur of onze werknemersdesk helpen u natuurlijk graag.

Uw beleggingskeuzes kunt u doorgeven op uw persoonlijke pagina.

- **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.

- **Als u stopt met werken voor Huisman & Van der Assem**

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

### **Waardeoverdracht**

Gaat u ergens anders werken? Dan mag u het bedrag van uw beleggingen naar de pensioenregeling

van uw nieuwe werkgever laten overmaken. Daarvoor verkopen we eerst uw beleggingen.

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

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

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

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

- Huisman & Van der Assem B.V. stopt met betalen van pensioenpremie en verzekeringspremie.
- U stopt met betalen van de verzekeringspremie uit de waarde van uw beleggingen.
- Net als bij andere verzekeringen vervalt de dekking zodra de premiebetaling stopt. Dus:
  - stopt de verzekering van partnerpensioen;  
Lees op pagina 2 meer over het partnerpensioen.
  - stopt de extra verzekering van nabestaandenoverbruggingspensioen;
  - stopt de verzekering van wezenpensioen;

Lees op pagina 3 meer over het wezenpensioen.

- stopt de verzekering van vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid.  
Lees op pagina 3 meer over arbeidsongeschiktheidspensioen.
- Ook uw eigen bijdrage stopt.
- Uw beleggingen blijven bestaan. De waarde van deze beleggingen kan hoger of lager worden.

- **Als u met pensioen gaat**

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

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

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

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

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

## F. Welke kosten maakt ABC Pensioenen?

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

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

### Kosten van beleggen

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

De fondsen voor HorizonBeleggen:

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



## G. Wanneer moet u zelf actie ondernemen?

- **Als u van baan verandert.**  
U kunt uw eerder opgebouwde pensioen meenemen naar uw nieuwe pensioenfonds of -verzekeraar. Dat heet waardeoverdracht. Lees meer over waardeoverdracht op pagina 9.
- **Als u gaat trouwen, samenwonen of een geregistreerd partnerschap aangaat**  
Dan moet u via uw werkgever de naam van uw partner melden.
- **Als u gaat scheiden of het samenwonen of geregistreerd partnerschap beëindigt.**  
Als u en uw partner uit elkaar gaan, blijft het bedrag dat u belegt heeft voor partnerpensioen na uw 65e voor uw ex-partner. Voor dit deel koopt u nog steeds voor hem of haar een partnerpensioen als u met pensioen gaat. Het moment waarop uw ex-partner het pensioen ontvangt, verandert niet. Dat is altijd als u overlijdt nadat u met pensioen bent gegaan.

### Was u getrouwd of geregistreerd partners?

Dan zijn er ook gevolgen voor uw eigen pensioen. Heeft u afgesproken dat u uw pensioen verdeelt? Dan kijken we naar de periode dat u en uw ex-partner getrouwd of geregistreerd partner waren. De pensioenpremie die Huisman & Van der Assem B.V. in die tijd betaald heeft, hebben wij belegt. We verdelen de waarde van de beleggingen voor uw pensioen tussen u en uw ex-partner. Dat doen we als één van u beiden erom vraagt. Dit kan via het formulier 'Mededeling van scheiding in verband met de verdeling van ouderdomspensioen'. Heeft u met uw ex-partner iets anders afgesproken? Dan volgen we de afspraken die u daarover heeft gemaakt toen u uit elkaar ging. Behalve als deze afspraken volgens de wet niet mogen.

- **Als u gaat zorgen voor een stief- of pleegkind, kunt u dit via uw werkgever melden.**
- **Als u verhuist naar het buitenland.**
- **Als u denkt dat uw pensioen niet genoeg is.**  
Op uw persoonlijke pagina kunt u zien wat de waarde van uw beleggingen op dit moment is. Ook kunt u laten uitrekenen wat de waarde ongeveer is als u met pensioen gaat als u ervan uitgaat dat u tot uw pensioen bij Huisman & Van der Assem B.V. blijft werken. Bedenk dat u naast het pensioen van Huisman & Van der Assem B.V. ook AOW krijgt. Maakt u zich zorgen of het wel genoeg is? Bespreek dan met een pensioenadviseur of het nodig is om extra te sparen of te beleggen. Uw adviseur kan u ook vertellen wat u mag sparen of beleggen zonder daarvoor belasting te betalen.
- **Als u gebruik wilt maken van een keuzemogelijkheid.** Lees daarover mee bij Welke keuzes heeft u zelf? op pagina 7.

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

## Contact

Wilt u contact met ons of wilt u meer informatie over uw pensioen? Dan kan dat altijd. U kunt met uw vragen terecht bij ABC Pensioenen. Lees hieronder wat voor uw vraag de beste manier is.  
**Ga naar [mijnpensioen.abcpensioenen.nl](http://mijnpensioen.abcpensioenen.nl)**

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

U vindt in uw persoonlijke overzicht bijvoorbeeld de volgende informatie.

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

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

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

### **Bel ons**

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

- uw contractnummer 250
- uw deelnamenummer 350

Met deze gegevens kunnen wij u snel helpen.

### **Klachten**

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

ABC Pensioenen  
Klachtencommissie  
Postbus 6000  
1280 KA UTRECHT  
E-mail: [klachtencommissie@abcpensioenen.nl](mailto:klachtencommissie@abcpensioenen.nl)

## **Bijlage 2 – Introductie**

Beste proefleider,

In dit document vind je informatie over de procedure van het onderzoek en introductie voor deelnemers.

### **!!! Vergeet niet: !!!**

- Geluidsopnamen te maken van begripstest
- Bij te houden hoe lang de deelnemers doen over Financiële geletterdheids- Pensioen kennis-, Cloze- en Woordenschattesten (invullen op observatieformulier)
- Bij te houden hoe lang het duurt totdat de deelnemers iedere vraag van de Begripstest hebben gevonden
- Aan te geven in welke content unit de deelnemer het antwoord vindt.

**Voordat je start met de afname van de vragenlijsten, geef je de deelnemer een korte, mondelinge introductie op het onderzoek. Daarin komen ten minste onderstaande onderwerpen terug:**

- Welkom
- Bedanken voor deelname
- Onderzoek naar pensioencommunicatie
- We onderzoeken de pensioen informatie die mensen ontvangen van hun pensioen fonds als ze daar pensioen gaan opbouwen
- Beschrijft pensioenregeling
- Deelnemer krijgt aantal schriftelijke vragenlijsten + mondelinge vragenlijst
- Niet de deelnemer, maar de brief wordt getest
- Vragenlijsten zijn schriftelijk, de brief wordt online getest
- Onderzoek neemt ongeveer een uur in beslag

**Na deze introductie start je met de afname van de vragenlijsten in deze volgorde:**

- Demografische gegevens
- Financiële geletterdheid
- Woordenschat
- Pensioen kennis, ClozeP en ClozeD in 6 varianten (beurtelings andere volgorde per ppn)
  - Pensioen kennis – ClozeP – ClozeD
  - Pensioen kennis – ClozeD – ClozeP
  - ClozeP – Pensioen kennis – ClozeD
  - ClozeP – ClozeD – Pensioen kennis
  - ClozeD – Pensioen kennis – ClozeP
  - ClozeD – ClozeP - Pensioen kennis

- Begripstest

### Tijdens de begripstest

- Als proefpersoon antwoord uit zijn hoofd geeft, vraag dan of hij dat in de tekst kan aanwijzen
- Goede antwoorden mogen pas gegeven worden nadat de hele vragenlijst is afgenomen
- Na 2 minuten onverrichter zaken zoeken door de proefpersoon mag je doorgaan naar de volgende vraag. Antwoord is dan niet gevonden en niet juist.
- Als proefpersoon daarom vraagt, mag je (delen van) de vraag herhalen.

**In de vragenlijst demografische gegevens moet door de proefleider de volgende informatie ingevuld worden:**

Nummer deelnemer:	1 t/m 20: Annemijn 21 t/m 40: Esther 41 t/m 60: Lianne 61 t/m 80: Lotte 81 t/m 100: Meike
Proefleider:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annemijn</li> <li>• Esther</li> <li>• Lianne</li> <li>• Lotte</li> <li>• Meike</li> </ul>
Testvolgorde:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensioen kennis – ClozeP – ClozeD</li> <li>• Pensioen kennis – ClozeD – ClozeP</li> <li>• ClozeP – Pensioen kennis – ClozeD</li> <li>• ClozeP – ClozeD – Pensioen kennis</li> <li>• ClozeD – Pensioen kennis – ClozeP</li> <li>• ClozeD – ClozeP - Pensioen kennis</li> </ul>
Relatie:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezinslid</li> <li>• Verder verwijderd familielid</li> <li>• Vriend/kennis</li> <li>• Vriend/kennis van familielid</li> <li>• Vriend/kennis van vriend/kennis</li> <li>• Geen relatie</li> </ul>

### **Bijlage 3 – 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
- 0 Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar

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

**De branche waaronder uw werkgever valt**

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

.....

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

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

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

1      2      3      4      5      6      7

**In hoeverre heeft u nagedacht over uw pensioen?**

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

## Bijlage 4 – Begripsvragen

### Instructie voor proefleider:

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

### Vraag 1

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

### Vraag 2

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

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

### Vraag 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?

### Vraag 4

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

### Vraag 5

- Mag Marije zelf bepalen hoe haar premies belegd worden?
- Kan Marije van tevoren bepalen hoe hoog haar pensioen wordt?
- Gaat Marije belasting afdragen over haar pensioen?

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

### **Vraag 6**

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

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

### **Vraag 7**

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

### **Vraag 8**

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

- Heeft Marije gelijk?
- Waarom wel of niet?

### **Vraag 9**

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

### **Vraag 10**

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

### **Vraag 11**

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

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

### **Vraag 12**



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

## Bijlage 5 – Observatieformulier

### Observatieformulier bij onderzoek naar online pensioeninformatie bij indiensttreding

Datum test:

Nr. proefleider:

Nr. deelnemer:

Versie:

Tijd gebruikt voor woordenschat: .....

Tijd gebruikt voor clozeP: .....

Tijd gebruikt voor fin. geletterdheid .....

Tijd gebruikt voor clozeD: .....

Tijd gebruikt voor pensioen kennis: ..... **In minuten/seconden!**

Noteer bij kolom **Steekwoord juist?**:

- Nee
- Ja, in eigen woorden
- Letterlijk opgelezen
- Nee (zonder tekstgebruik)
- Ja (zonder tekstgebruik)

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

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