



Universiteit Utrecht

Pensioenrelevante kennis zou niet noodzakelijk moeten zijn

Onderzoek naar de voorspellende rol van pensioen kennis in het vinden en begrijpen van informatie in de pensioenbrief

Lotte Vermaas – 3849406
Onder begeleiding van Louise Nell
Bacheloreindwerkstuk
Communicatie- en Informatiewetenschappen
Universiteit Utrecht

2014

SAMENVATTING

In deze studie wordt de pensioenbrief bij indiensttreding van pensioenverzekeraar Zwitserleven onderzocht op vindbaarheid van informatie en de begrijpelijkheid daarvan. Voorkennis over pensioenen staat daarbij centraal. De pensioenbrief werd online voorgelegd aan honderd proefpersonen. De helft hiervan kreeg de brief in pdf, de andere helft kreeg de brief als een online doorklikmodel. De participanten kregen vooraf vijf kennistesten, waaruit onder andere bleek in welke mate zij over pensioenkennis beschikken. Aan de hand van een pensioenkennistest en een pensioenclozetest is getoetst hoeveel voorkennis de deelnemers hebben over pensioenen. Uit de resultaten blijkt dat voorkennis een goede voorspeller is van de vindbaarheid en begrijpelijkheid in de online pensioentekst. In het pdfmodel werd meer informatie gevonden dan in het doorklikmodel, maar verder zijn er geen verschillen tussen de modellen. Alleen het opleidingsniveau en het netto inkomen per jaar beïnvloeden de vindbaarheid en begrijpelijkheid in de online pensioentekst. Hoewel voorkennis te linken is aan meerdere factoren zoals leeftijd, werkervaring en pensioenplanning, zijn er geen interactie-effecten gevonden op de begripstest.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	1
1. Inleiding	3
2. Theoretisch kader.....	5
2.1 Pensioenbewustzijn.....	5
2.2 Voorkennis.....	6
2.3 Zoekend lezen.....	8
2.4 Begrijpelijkheid.....	10
2.5 Tekst en beeld.....	11
3. Vraagstelling en hypothesen.....	12
4. Methode.....	15
4.1 Materiaal.....	15
4.1.1 Kennistesten.....	15
4.1.2 Pensioenbrief.....	16
4.1.3 Begripstest.....	19
4.2 Proefpersonen.....	20
4.3 Procedure.....	20
4.3.1 Pretest.....	20
4.3.2 Afname.....	20
5. Resultaten.....	22
5.1 Kennistesten.....	22
5.1.1 Materiaal.....	22
5.1.2 Analyse.....	22
5.1.3 Afname.....	23
5.1.4 Voorkennis.....	23
5.1.5 Demografische kenmerken.....	24
5.1.6 Interactie-effecten.....	27
5.2 Begripstest.....	28
5.2.1 Materiaal.....	28
5.2.2 Analyse.....	28
5.2.3 Modellen.....	31
5.2.4 Demografische kenmerken.....	31
5.2.5 Voorkennis.....	33
5.2.6 Interactie-effecten.....	34
6. Conclusie.....	35
7. Discussie.....	37
Literatuurlijst.....	39
Bijlage.....	41

1. INLEIDING

Pensioeninformatie is voor veel mensen complexe materie. Veel werknemers verdiepen zich weinig of niet in de opbouw van het pensioen wegens gebrek aan interesse of kennis. Echter, naarmate het 67^e levensjaar dichterbij komt, hoe interessanter die pensioenkennis voor veel mensen wordt. Gepensioneerden willen geen zorgen over geldzaken. Zij willen onbezorgd kunnen genieten van het “Zwitserlevengevoel”. Om dat gevoel te kunnen waarmaken, is het van belang dat werknemers zich verdiepen in die saaie pensioenstof.

Iedere Nederlander, die in dienst is van een werkgever en 21 jaar of ouder is, bouwt pensioen op in Nederland. Het is wettelijk vastgelegd dat elke werknemer hierbij de startbrief ontvangt. Dat document verschilt per werknemer en pensioenorganisatie, maar bestaat uit veel tekst en informatie over persoonlijke en pensioengerelateerde zaken. Het is niet moeilijk voor te stellen dat veel ontvangers het document op een grote stapel leggen die verder nooit meer onder handen genomen wordt. Nog minder moeilijk voor te stellen is dat de pensioenbrief bij het vuilnis belandt, omdat de ontvanger geen benul heeft wat hij er mee moet doen.

Pensioeninformatie is volgens veel mensen stoffige informatie, maar toch belangrijk. Pensioenverzekeraar Zwitserleven kent dit fenomeen en probeert de brief zo makkelijk en begrijpelijk mogelijk te maken, zodat meer mensen het document niet op die grote stapel of bij het vuilnis leggen. Zwitserleven wil de pensioenbrief bij indiensttreding, de vernieuwde ‘startbrief’, in een beter jasje steken. Omdat tien procent van de Nederlanders geheel pensioenbewust is (Lentz & Pander Maat, 2013), moet de brief ook te begrijpen zijn voor de Nederlanders die dit niet zijn. Het pensioen is iets voor later en des te belangrijker om het vooraf goed te plannen.

Deze studie maakt onderdeel uit van een langer lopend onderzoek naar de financiële communicatie in het pensioen- en hypotheekdomein. Het kwantitatieve onderzoek is uitgevoerd door vijf bachelorstudenten aan de Universiteit Utrecht voor het bacheloreindwerkstuk. In dit onderzoek zal de pensioenbrief van pensioenverzekeraar Zwitserleven bestudeerd worden op de vindbaarheid van informatie en de begrijpelijkheid van die informatie. De pensioenbrief wordt daarbij in deze studie online gepresenteerd in zowel een online pdf- als een doorklikmodel. Er wordt onderzocht hoe makkelijk of moeilijk het is om bepaalde informatie uit de online pensioenbrief te halen. Daarnaast moet die informatie ook nog eens goed kunnen worden geïnterpreteerd. Het doel van dit onderzoek is om er achter te komen hoe belangrijk pensioenkennis is om informatie uit de pensioenbrief te kunnen

vinden en te begrijpen. Daarbij zal tussen de twee verschillende modellen van de pensioenbrief gekeken worden naar verschillen en overeenkomsten.

In het eerste hoofdstuk zullen aspecten van het onderzoek aan de hand van literatuur uiteen worden gezet. Eerst zal het begrip ‘pensioenbewustzijn’ worden besproken, dan zal dieper in worden gegaan op de voorkennis, het zoekend lezen en de begrijpelijkheid. Daarna zal de tekststructuur, het type model, worden behandeld. In hoofdstuk 2 wordt de hoofdvraag met daarbij de deelvragen besproken. Tevens zullen in dat hoofdstuk de verwachtingen worden uitgesproken. In hoofdstuk 3 wordt de methode van het onderzoek behandeld. Er zal in worden gegaan op het materiaalgebruik met de twee kennistesten en de begripstest. Daarna worden de proefpersonen besproken en tot slot komt de procedure aan bod met daarbij de pretest en de afname. In het vierde hoofdstuk worden de resultaten behandeld en in het vijfde hoofdstuk zullen daar de conclusies uit worden gehaald. In laatste hoofdstuk wordt de discussie besproken en wordt er in gegaan op eventueel vervolgonderzoek.

2. THEORETISCH KADER

2.1 PENSIOENPROBLEMEN

Pensioenbewustzijn houdt in “dat men op de hoogte is van het pensioeninkomen, weet of dat genoeg is en weet wat de mogelijkheden zijn om meer pensioen op te bouwen” (Lentz & Pander Maat, 2013, p. 1). De informatie over pensioenopbouw en de eventuele mogelijkheden voor de pensioendeelnemer is terug te vinden in de startbrief die pensioendeelnemers krijgen wanneer zij 21 jaar of ouder zijn en in dienst treden bij een werkgever. De startbrief is een wettelijk verplicht document dat vertelt hoe de pensioenregeling er op de hoofdlijnen uitziet voor de deelnemer (AFM, 2010a).

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) (2010b) heeft onderzoek gedaan naar startbrieven van verschillende pensioenuitvoerders. Uit dat onderzoek blijkt dat de startbrieven niet altijd volledig zijn. Ook blijkt dat ze niet altijd goed worden begrepen door de deelnemers. Het is van groot belang dat deelnemers de juiste informatie weten te vinden, omdat die informatie voor iedereen toegankelijk moet zijn. Daarbij moet die informatie uiteraard ook begrepen worden. Elke pensioendeelnemer heeft het recht informatie op te kunnen zoeken, te vinden en te begrijpen. Pensioeninformatie is namelijk een belangrijk onderwerp, het is de opbouw van je toekomst. Veel woorden die gebruikt worden in de pensioenstartbrief zijn voor sommige deelnemers waarschijnlijk moeilijk te begrijpen. Lastige financiële begrippen die men niet alledaags hoort en/of gebruikt, vormen een struikelpunt in het lezen van de startbrief. Dat gegeven is af te leiden uit het onderzoek van Williams en Morris (2010). Zij concluderen dat laagfrequente woorden (woorden die minder vaak voorkomen) een langere fixatie nodig hebben dan hoogfrequente woorden. Lezers hebben moeite met onbekende woorden en besteden meer tijd aan de context waarin die woorden gepresenteerd staan. Pensioengerelateerde woorden zijn lastiger te begrijpen voor deelnemers die weinig tot geen pensioen kennis hebben. De voorkennis of topickennis kan daarom erg belangrijk zijn om de pensioentekst te begrijpen.

2.2 VOORKENNIS

Voorkennis, of topickennis, en tekstkwaliteit wordt al sinds 1970 bestudeerd door tekstverwerkingonderzoekers (Boscolo & Mason, 2003). Onderzoek toont aan dat het een belangrijke variabele is in het onderzoek naar tekstbegrip. Veel onderzoeken laten zien dat voorkennis van de lezer invloed heeft op het begrijpen van de context van een tekst (Kobayashi, 2009; Panagis, Sakkopoulos, Garofalakis, Tsakalidis, 2006; Spilich, Vesonder, Chiesi, Voss, 1979).

Er wordt verschillende terminologie gebruikt voor kennis over een bepaald onderwerp. Voorkennis (prior knowledge) of kennis over het onderwerp (topic knowledge) zijn de bekendste vormen en worden het meest gebruikt (Boscolo & Mason, 2003). Deze termen beschrijven “de achtergrondkennis van de lezer over een onderwerp van een specifiek stuk tekst en over de concepten in die tekst” (Alexander & Jetton, 2000, p. 293). Deze achtergrondkennis zou van pas kunnen komen bij het integreren van kennis uit de tekst met kennis die men al heeft over dat onderwerp. Op die manier is het makkelijker om een interpretatie te geven aan de context. Een voorbeeld is het woord *mint*. Dit woord kan op verschillende manieren in een zin voorkomen. ‘De *mint* zit in het hete water’ of ‘Er wordt getost met de *mint*’. In de eerste zin is *mint* een plant waar thee van getrokken wordt. In de tweede zin is *mint* een geldstuk. Door de achtergrondkennis wordt de lezer in de goede richting gestuurd en zal de juiste interpretatie van de context worden gemaakt.

Voorkennis kan ook van invloed zijn op tekstcoherentie. McNamara en Kintsch (1996) ontdekten dat na het lezen van een minder samenhangende tekst, lezers met meer voorkennis beter presteerden op begriptaken. Zij scoorden hoog op probleemoplossingtaken en sorteertaken, terwijl lezers met minder voorkennis daarop beter presteerden na het lezen van een meer samenhangende tekst. Dit betekent dat achtergrondinformatie over een bepaald onderwerp invloed heeft op de coherentie van een tekst. Een volledig coherente tekst is daarom geschikt voor lezers die weinig tot geen kennis hebben over het onderwerp van de tekst (Boscolo & Mason, 2003).

Alexander, Kulikowich en Schulze (1994b) onderzochten de invloed van topickennis en domeinkennis (domain knowledge) op tekstbegrip. Zij onderscheiden deze twee begrippen aan de hand van de specificatie van kennis. Uit hun onderzoek blijkt dat domeinkennis een sterke voorspeller is van tekstbegrip. Domeinkennis kan volgens hen het beste worden omschreven als kennis die kan dienen om een gedeelte van de tekst (een passage) te begrijpen. Domeinkennis functioneert als een steiger waarop de onderwerpspecifieke informatie wordt aangereikt. Hoe meer domeinkennis de lezer heeft, hoe uitgebreider en

hoger die steiger is. Met andere woorden, domeinkennis zorgt ervoor dat passages uit de tekst beter worden begrepen, omdat de lezer over die specifieke kennis beschikt.

Die specifieke kennis kan onder andere gehaald worden uit woorden: “How people recall relevant knowledge when they read a text is reminiscent of another experimental paradigm that has been studied extensively in psychological laboratories: how people recall lists of words” (Kintsch, 1988, p. 179). Om die woorden uit het geheugen te halen, wordt er volgens Kintsch gebruik gemaakt van het generation-recognition principe. Hiermee bedoelt hij dat sommige woorden direct uit het geheugen kunnen worden opgehaald, omdat deze in het kortetermijngeheugen snel worden gevonden. Die woorden worden gebruikt om andere semantische en context-gerelateerde woorden te vinden. Op die manier worden betekenissen gegeven aan zinnen. Kintsch heeft het ook over general knowledge dat bestaat uit woorden, zinsbouw, kennis over de wereld en ruimtelijke relaties: “...- in short, general knowledge about anything – constrains the construction of discourse representation at all levels.” (Kintsch, 1988, p. 163). Kennis over de wereld speelt hier een belangrijke rol. Wereldkennis en zinnen in de tekst zorgen voor een discours en een mentale representatie. Om die mentale representatie en discours te maken van een tekst, moeten er twee bronnen van informatie worden gecombineerd: de tekst zelf en kennis, kennis over taal en over de wereld (Kintsch, 1988). Volgens Kintsch moet de lezer een frame uit zijn of haar eigen kennis construeren. De open plekken in dat frame moeten worden opgevuld door informatie uit de tekst.

In het onderzoek van Lipson (1982) werd gekeken naar de effecten van voorkennis op het leren van teksten. Hieruit bleek dat participanten meer op hun eigen kennis vertrouwen dan op de informatie over datzelfde onderwerp uit de tekst. Zelfs als hun voorkennis werd tegengesproken in de tekst, dan gebruikten participanten toch nog hun voorkennis bij het beantwoorden van de vragen op die tekst. “Subjects in both groups seemed better able to “learn” new information when they did not have wrong information to clutter up their schema” (Lipson, 1982, p. 258). Lezers gebruiken dus constant hun achtergrondkennis over bepaalde onderwerpen om die te integreren met de informatie uit de tekst. Zelfs wanneer die informatie niet overeenkomt, vertrouwen de lezers eerder op hun eigen kennis. Voorkennis, achtergrondkennis, topickennis, domeinkennis of alle kennis over het onderwerp van de tekst, vormen dus een belangrijke variabele in het onderzoek naar tekstbegrip.

2.3 ZOEKEND LEZEN

De vindbaarheid is erg belangrijk in het opnemen van nieuwe informatie. Die informatie moet immers eerst worden gevonden in de tekst voordat het kan worden geïntegreerd met de kennis uit het geheugen. Eerder in dit verslag is geconcludeerd dat voorkennis een belangrijke factor is in de begrijpelijkheid van teksten. Voorkennis blijkt ook belangrijke effecten te hebben op de vindbaarheid van informatie. Het heeft invloed op taakuitvoeringen en zoekgedrag. Kennis over een bepaald onderwerp beïnvloedt zoektechnieken en strategieën om informatie uit een tekst te halen. Zo blijkt uit het onderzoek van Hembrooke et. al. (2005) dat domeinkennis positief gecorreleerd is met de effectiviteit van zoektechnieken. Ook het onderzoek van Duggan en Payne (2008) naar de vindbaarheid van informatie aan de hand van vragen, laat zien dat voorkennis een voorspeller is van zoekprestaties. Wildemuth (2004) laat in zijn onderzoek zien dat lezers met minder voorkennis minder goed presteren op de vragen uit de test. Lezers met minder voorkennis kunnen minder snel de relevante informatie in de tekst vinden.

De moeilijkheid van zoektaken hangt af van een aantal factoren (Rouet, 2003). De grootte van en de structuur in de tekst zijn belangrijke elementen. Een lange tekst met weinig structuur is moeilijker te doorzoeken dan een korte tekst met weinig structuur. Volgens Rouet is bekendheid met het onderwerp ook van belang. Tevens is de type zoektaak of vraag naar informatie een belangrijke factor. Een vraag kan specifiek of algemeen zijn. Uit het onderzoek van Rouet (2003) blijkt dat studenten meer moeite hebben met het vinden van het antwoord op algemene vragen dan op specifieke vragen. Wanneer er specifieke vragen werden gesteld, hadden de studenten weinig tijd nodig om het antwoord te vinden. Ook keken ze maar weinig terug naar de vraag. De algemene vragen zorgen daarentegen voor langere zoektijden en voor meer herhaling van de vraag. Het kost dus meer tijd en cognitieve energie om relevante informatie te selecteren in de tekst voor algemene vragen (Rouet, 2003, p. 424). In het onderzoek van Cole, Gwizdka, Liu, Bierig, Belkin en Zhang (2011) wordt er gebruik gemaakt van het eye-trackingmechanisme. Hiermee onderzochten zij de oogbewegingen tijdens het lezen. Uit hun onderzoek blijkt dat iedere lezer over een eigen leesmodel beschikt waarmee hij of zij een eigen visuele cognitieve verwerkingstrategie ontwikkeld. Lezen is de sleutel tot het visuele cognitieve proces om aan relevante informatie te komen in complexe cognitieve taken (Cole et. al., 2011, p. 359). Tevens zeggen de auteurs dat het waarschijnlijk lijkt dat de taak van de lezer invloed heeft op de keuze tussen het lezen of het scannen van informatie in de tekst. Hier zit veel verschil tussen. Het lezen is intensiever en maakt meer gebruik van cognitieve energie. Scannen daarentegen is minder complex en verbruikt minder cognitieve

energie. Een andere mogelijkheid is de voorkennis van de lezer. De kennis over het onderwerp van de taak beïnvloedt de mentale setting van de lezer. Hoe meer de lezer weet over het onderwerp, hoe beter hij of zij zal zoeken in de tekst. De auteurs benoemen de cognitieve mogelijkheid van de lezer als de belangrijkste factor in het beïnvloeden van de zoektaak. De verschillen tussen lezers, dat wil zeggen de verschillende cognitieve mogelijkheden, zijn de belangrijkste factor in de hoge of lage verwerving van informatie.

2.4 BEGRIJPELIJKHEID

De begrijpelijkheid van informatie is al door vele onderzoekers onder de loep genomen. Lentz en Pander Maat (2013) onderzochten het begrip van het Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Zij wijzen erop dat in de literatuur gesproken wordt over twee soorten determinanten van tekstbegrip: voorkennis over het tekstthema en taalvaardigheid. Taalvaardigheid kan worden gesplitst in woordenschat (Stahl, 1991 en 2003) en leesvaardigheid (Voss & Silfies, 1996).

Zwaan en Rapp (2006) hebben onderzoek gedaan naar tekstverwerking. Daarbij keken ze naar taalprocessen in ons geheugen die invloed zouden kunnen hebben op het begrijpen van teksten. Tekstbegrip kent volgens Zwaan en Rapp twee componenten: achtergrondinformatie en linguïstische cues. Begrijpelijkheid komt tot stand door de constructie en applicatie van een ‘geïntegreerde mentale representatie van beschreven gebeurtenissen’ (Zwaan & Rapp, 2006). De lezer legt connecties tussen de gebeurtenissen in de tekst en de representaties uit het geheugen. Achtergrondinformatie speelt dus een belangrijke rol bij tekstbegrip. Ook linguïstische cues geven informatie hoe een tekst kan worden opgevat. Voorbeelden hiervan zijn *dan*, *dus*, *daarom* enzovoorts. Deze signaalwoorden geven de structuur in een tekst aan. “Linguïstische cues geven kritische informatie die voordelig of nadelig kan zijn voor tekstbegrip” (Zwaan & Rapp, 2006, p. 726). Sommige woorden laten blijken hoe de lezer de context moet interpreteren. Maar soms zetten de signaalwoorden de lezer op het verkeerde spoor door de zinsbouw ambigu te maken. Om ambiguïteit te voorkomen kan samenhang tussen zinnen of woorden groter worden gemaakt. De Latent Semantic Analysis is een test waarbij die samenhang berekend kan worden (Zwaan & Rapp, 2006). Deze test is gebaseerd op het Construction-Integration model van Kintsch (1988). Dit model bestaat uit twee fases; de constructiefase en de integratiefase. In de eerste fase worden betekenissen geactiveerd door de verbale input. In de tweede fase wordt een interpretatie van de verbale input gemaakt. Er worden op deze manier betekenissen aan de input toegekend. Deze integratie en interpretatie is onmogelijk zonder voorkennis over een bepaald onderwerp. Hoe dat met pensioen kennis zit, moet uit het onderzoek blijken.

2.5 TEKSTSTRUCTUUR

De tekststructuur kan van belang zijn bij het vinden en begrijpen van informatie. In het onderzoek van Pander Maat en Van der Ploeg (2006) is onderzoek gedaan naar schema's en structuurmarkeringen. In schema's worden horizontale en verticale posities van elementen samen tot betekenis gebracht. Schema's lijken hiermee meer op teksten, doordat ze woorden bevatten. "Uit velen onderzoeken blijkt dat schematische tekstweergaves superieur kunnen zijn aan tekst als het gaat om het overbrengen van complexe leerstof" (p. 126). Die 'knowledge maps' worden ook wel kennischema's genoemd. In dat soort schema's worden de belangrijkste concepten uit de tekst gehaald en geplaatst in vakken. Die vakken zijn door middel van pijlen met elkaar verbonden. De pijlen hebben vaak labels en verwijzen naar voorbeelden, kenmerken en/of gevolgen. Deze schema's zijn heel handig bij het leren van complexe leerstof. Ze zijn handig bij het opzoeken van informatie (O'Donnell, 1993) en ze helpen de stof beter te onthouden (Hall, Dansereau & Skaggs, 1992). Robinson en Schraw (1994) geven de verklaring hiervoor dat visueel getoonde stof makkelijker is om te verwerken. Het doorklikmodel lijkt op een kennischema en kan een voordeel zijn in het verwerken van de pensioeninformatie. In schema's kunnen lezers verschillende richtingen doorkruisen, zodat alle informatie volledig verwerkt is. "Wie in een kennischema door een pijl geleid wordt van een entiteit naar een kenmerk daarvan of een voorbeeld daarvan, kan ook weer teruggaan naar de entiteit, bijvoorbeeld om weer een ander voorbeeld te verwerken" (Pander Maat & Van der Ploeg, 2006, p. 127).

Het pdfmodel met structuurmarkeringen zou tevens tot even goede prestaties kunnen leiden als het doorklikmodel. De structuurmarkeringen in dit onderzoek bestaan alleen uit tussenkoppen. Lorch en Lorch (1996) laten blijken uit onderzoek dat koppen in langere studieteksten bevorderlijk werken in het reproduceren van de tekst. Koppen zorgen ervoor dat de tekst beter wordt onthouden en doorlopen. Dit komt waarschijnlijk doordat tussenkoppen zorgen voor een helder beeld van de structuur en doordat ze dienen als 'cues' bij het ophalen van informatie uit het geheugen. De koppen worden herkend in het geheugen en zorgen daarom voor het beter onthouden van de informatie in langere leerteksten.

3. VRAAGSTELLING EN HYPOTHESEN

Lentz en Pander Maat onderzoeken het UPO. In dit onderzoek zal niet gekeken worden naar het UPO, maar naar de pensioenstartbrief. Het begrijpen van de startbrief levert dezelfde problemen op als het begrijpen van het UPO. Echter, de startbrief dient er juist voor om informatie te verschaffen die voor iedereen toegankelijk moet zijn. Het zou oneerlijk zijn als men de tekst niet zou begrijpen, vanwege een tekort aan voorkennis.

Na de literatuur besproken te hebben, lijkt het erop dat voorkennis of pensioenkennis een voorspellende factor zal zijn in het vinden en begrijpen van een tekst over pensioenen. Echter, uit het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van het UPO, blijkt dat pensioenkennis hier geen bijdrage aan levert. Daarentegen hebben opleiding en woordenschat wel invloed. Hoe het komt dat pensioenkennis niet in relatie staat met het vinden en begrijpen van informatie, zal verder moeten worden onderzocht. En waarom opleidingsniveau wel invloed heeft op de vindbaarheid en begrijpelijkheid, zal ook hier nader worden bestudeerd.

In dit onderzoek zal daarom niet alleen worden gekeken naar de hoofdrichting pensioenkennis, maar ook naar de persoonskenmerken als geslacht, leeftijd en opleiding. De hoofdvraag hierbij luidt als volgt:

In hoeverre zijn persoonskenmerken en voorkennis van pensioenen bij pensioendeelnemers een voorspeller voor het vinden en begrijpen van informatie in de twee versies van de pensioenbrief?

Deze onderzoeksvraag zal zich splitsen over de twee modellen waarin de online pensioentekst gepresenteerd is. Het standaard formaat - het pdfmodel - en het doorlopend schema - het doorklikmodel - zullen beide diezelfde pensioenbrief presenteren. Het is nu de vraag of er verschillen zijn tussen de modellen voor het vinden en begrijpen van de pensioeninformatie.

Pensioenkennis en demografische kenmerken als geslacht, leeftijd en opleidingsniveau zullen worden meegenomen in het onderzoek naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in de pdfstartbrief en in de doorklikstartbrief. Tevens is de participanten gevraagd naar nog een aantal andere gegevens, zoals het aantal jaar werkervaring en het inkomen. Ook wordt in dit onderzoek het gebruik van een eventuele eerdere startbrief en de

pensioenplanning van de deelnemers meegenomen. Om de hoofdvraag hierop aan te sluiten, is er een deelvraag geformuleerd:

- a) In hoeverre is voorkennis van de deelnemer te voorspellen aan de hand van de persoonskenmerken?

Aan de hand van de onderzochte literatuur is het aannemelijk om te zeggen dat pensioenkennis of voorkennis over pensioenen een voorspeller zal zijn van de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de online pensioenteksten. Daarnaast moet ook getoetst worden of het type model van de pensioentekst van invloed is.

Hypothese 1a: Voorkennis van pensioenen is een goede voorspeller van de begrijpelijkheid van informatie in de twee versies van de pensioentekst.

Hypothese 1b: Voorkennis van pensioenen is een goede voorspeller voor de vindbaarheid van informatie in de twee versies van de pensioentekst.

Hypothese 2: De persoonskenmerken van de deelnemer beïnvloeden de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie in de twee versies van de pensioentekst.

Uit het onderzoek van TNO Nipo (2012) naar de behoeften en barrières van pensioencommunicatie blijkt dat zowel jongeren als vrouwen en de mensen met de lagere inkomens het minst openstaan voor pensioencommunicatie. Een pensioendeelnemer wil meer weten van zijn pensioen als hij dichterbij die leeftijd komt om zijn pensioen op te kunnen nemen (TNO Nipo, 2012). Iemand die net gaat werken, houdt zich daar veel minder mee bezig. “Voor jongeren blijkt dat andere financiële zaken belangrijker zijn dan pensioen” (TNO Nipo, 2012, p. 5). In het rapport van TNO Nipo wordt tevens gekeken naar inkomensklasse. “Bij de hoogste inkomensklasse zien we dat de eigen vaardigheid hoger op de ranglijst van factoren komt te staan dan bij de lage en middeninkomens” (p. 24).

Aan de hand van deze bevindingen, zal ook hier worden verwacht dat pensioenkennis te voorspellen is aan de hand van het geslacht en de leeftijd. Ook zullen deelnemers met een hoger inkomen of met meer werkervaring over meer pensioenkennis beschikken. Tevens zullen de participanten meer voorkennis hebben als zij al eens eerder een startbrief hebben gekregen en gelezen. Het gebruik van een eerdere ontvangen startbrief zal van invloed zijn op de pensioenkennis. Daarnaast zal ook een intensievere pensioenplanning meer pensioenkennis opleveren. Omdat uit het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) blijkt dat het

opleidingsniveau een voorspeller van pensioen kennis is, zal dat ook in dit onderzoek worden meegenomen in de hypothese.

Hypothese 3a: Voorkennis is te voorspellen aan de hand van het geslacht.

Hypothese 3b: Voorkennis is te voorspellen aan de hand van leeftijd

Hypothese 3c: Voorkennis is te voorspellen aan de hand van het opleidingsniveau.

Hypothese 4: Voorkennis is te voorspellen aan werkgerelateerde informatie.

4. METHODE

Dit onderzoek is uitgevoerd door vijf bachelorstudenten onder begeleiding van Louise Nell, onderzoekster aan de Universiteit Utrecht. Het onderzoek is in opdracht van de bachelorstudie Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de faculteit Geesteswetenschappen voor het bacheloreindwerkstuk uitgevoerd. Het is een onderdeel van een groter lopend onderzoek naar de complexe financiële communicatie in het pensioen- en hypotheekdomein waar onder andere Louise Nell zich mee bezighoudt.

4.1 MATERIAAL

Voor dit onderzoek zijn een aantal testen ontwikkeld door de Universiteit Utrecht. Het zijn zes testen om te kunnen toetsen of de participanten (a) financieel geletterd zijn, (b) een goede woordenschat hebben, (c) over pensioenkennis beschikken en of ze (d) informatie in de online pensioentekst kunnen vinden en begrijpen.

Deze studie bestaat uit twee delen. Het eerste deel meet de pensioenkennis van de proefpersonen en het tweede deel meet de vindbaarheid en het begrip van de informatie uit de pensioenbrief. In het eerste deel kregen de participanten een financiëlekennistest, een woordenschattest, een pensioenkennistest en twee clozetesten waarvan één over pensioenen en één over donoregistratie. De vijf testen staan opgenomen in de bijlage. In dit onderzoek zal alleen pensioenkennis bestudeerd worden. Daarom zullen de financiëlekennistest, de woordenschattest en de donoregistratieclozetest niet besproken worden. De voorkennis wordt in dit onderzoek gemeten aan de hand van de pensioenkennistest en de clozetest over pensioenen.

4.1.1 KENNISTESTEN

Allereerst werd de pensioenkennis getoetst aan de hand van de pensioenkennistest (zie bijlage 5). Deze bestaat uit 25 vragen. Elke vraag heeft vier antwoordmogelijkheden. Het laatste antwoord (antwoord d) is altijd “Ik weet het niet”. De participanten werd vooraf gevraagd niet te gokken. Als zij het antwoord niet wisten, moest het antwoord “ik weet het niet” worden gekozen. In deze test worden vragen gesteld over pensioeninformatie. Het gaat bijvoorbeeld om een pensioenregeling, de algemene ouderdomswet (AOW), het middelloonsysteem, enzovoorts. Participanten moeten bij deze test gebruik maken van hun eigen voorkennis. Zie hieronder een voorbeeldvraag.

Voorbeeld 1.

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

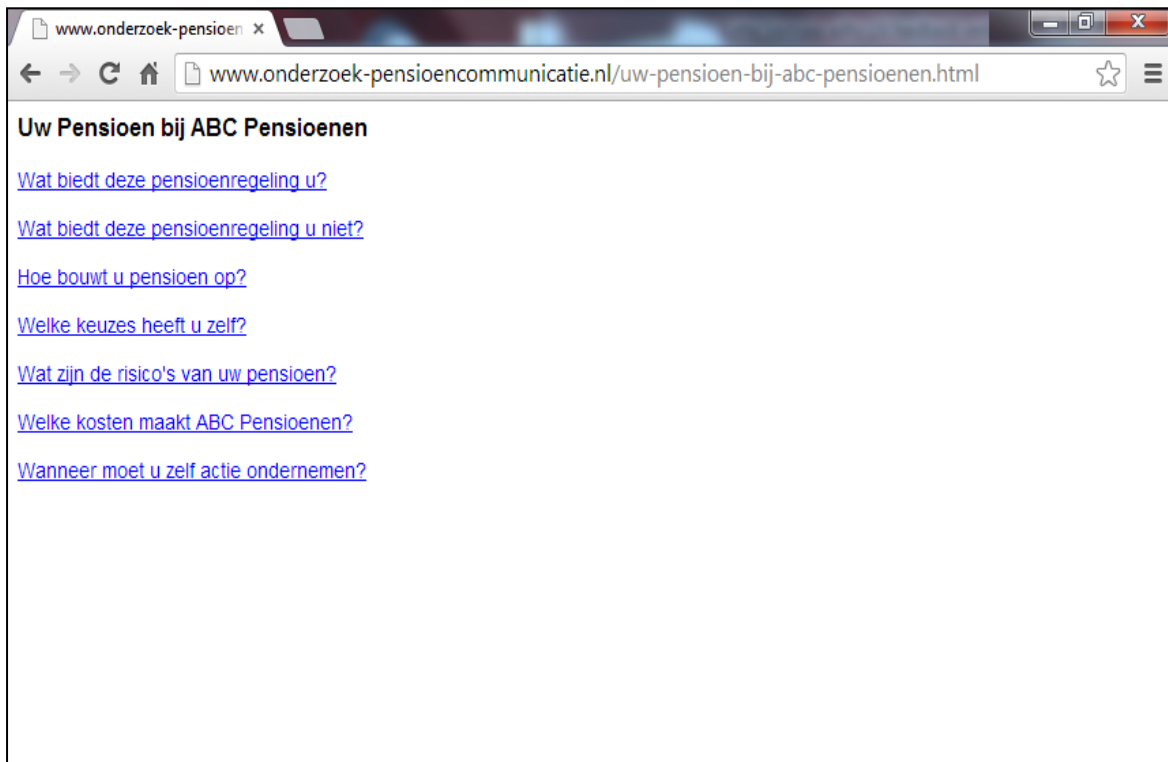
De tweede test om pensioen kennis te toetsen, de pensioen clozetest, staat opgenomen in bijlage 6. Een clozetest is een tekst waar bepaalde woorden uit zijn gehaald. Op de plek waar die woorden weg zijn gehaald, staan puntjes. De deelnemers moeten op die puntjes de juiste woorden invullen. Aan de hand van de zin is af te leiden welk woord er zou moeten staan. Het invullen van de contextgerelateerde woorden zou makkelijker moeten gaan als de deelnemer over informatie beschikt over het onderwerp van de tekst.

4.1.2. PENSIOENBRIEF

De pensioen informatie bij indiensttreding zal in dit onderzoek online worden gebruikt. Het is dus geen papieren brief, maar een online tekst op de computer. Er zijn twee versies van de online pensioentekst. De ene tekst is gepresenteerd in een pdf bestand (bijlage 10). De andere tekst is gepresenteerd in een doorklikmodel. Om naar online doorklik pensioentekst te gaan, moet men deze link gebruiken: <http://www.onderzoek-pensioencommunicatie.nl/>

De pensioenbrief is te vinden in bijlage 10 als pdfmodel. Die brief is afgeleid van het doorklikmodel. De tekst en kopjes uit het doorklikmodel zijn precies hetzelfde als in het pdf. Het enige verschil is de doorlopendheid van de tekst in het pdfmodel en de aparte losse stukken in het doorklikmodel.

De eerste versie, de pdf tekst, is een lap tekst waar doorheen gescrold kan worden met de muis. Alle tekst wordt in hetzelfde document gepresenteerd. De tweede versie daarentegen, de doorklik tekst, bestaat uit een hoofdpagina met daarop zeven linkjes (zie afbeelding 1).



Afbeelding 1. Hoofdpagina van de online pensioenbrief in het doorklikmodel.



Afbeelding 2. Tweede laag informatie onder de eerste link *Wat bied deze pensioenregeling u?* met linkjes voor de derde laag aan informatie.

Onder elke link zijn weer een aantal andere linkjes verbonden. Er ontstaan op die manier soms drie of vier lagen aan informatie waar de participant doorheen kan klikken. In afbeelding 2 is de tweede laag onder de eerste link *Wat biedt deze pensioenregeling u?* te zien. Op deze pagina staan ook weer linkjes naar andere lagen aan informatie.

De brief is niet verzonden, het is een brief zoals die werkelijk zou zijn verstuurd. Alle persoonlijke informatie is echter veranderd in fictieve gegevens. Het gaat hier om mevrouw van Veen uit Amsterdam. Zij werkt bij Huisman & Van der Assem B.V. en haar pensioen zal worden geregeld bij ABC Pensioenen. De pensioenbrief is dus zogenaamd afkomstig van ABC Pensioenen.

4.1.3 BEGRIPSTEST

Tot slot kregen de participanten de mondelinge begripstest (bijlage 8) over de pensioenbrief. Deze test bevat twaalf vragen waarvan sommigen onderverdeeld zijn in subvragen. De begripstest zou de vindbaarheid en begrijpelijkheid moeten testen van de online pensioentekst.

Voorbeeld 2.

Vraag 2.

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

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

Om de vragen uit de begripstest te kunnen beantwoorden, moet de deelnemer de juiste informatie zien te vinden door in het pdfmodel naar de juiste pagina te scrollen en door in het doorklikmodel te klikken op de goede linkjes. De informatie zal eerst moeten worden gevonden en daarna worden benoemd als antwoord. De proefleider hield de zoektijd, de vindplaats en de juistheid van het antwoord bij aan de hand van het observatieformulier (bijlage 9).

4.2. PROEFPERSONEN

Aan dit onderzoek deden honderd proefpersonen mee. Elke bachelorstudent nam onderzoeken af bij twintig proefpersonen. Om het onderzoek genereerbaar te maken, zijn er groepen gemaakt voor de evenwichtigheid van het onderzoek. Er zijn proefpersonen geselecteerd op geslacht (man,vrouw) leeftijd (21 tot en met 64 jaar) en opleidingsniveau (hoog, middel, laag). Leeftijd is onderverdeeld in vier categorieën: L1 (21-35 jaar), L2 (36-45 jaar), L3 (46-55 jaar) en L4 (56-64 jaar). Opleidingsniveau is onderverdeeld in drie categorieën: hoog (VWO, HBO, WO), midden (MBO 3 en 4, MULO, HAVO) en laag (basisschool, LBO, VMBO BKG, VMBO T, MBO 2). In totaal deden 46 mannen en 54 vrouwen mee. Daarnaast waren er 25 van de 100 participanten in de leeftijdscategorie L1, 23 in L2, 28 in L3 en 24 in L4. Wat betreft opleidingsniveau deden er 30 uit de lage categorie mee, 34 uit de middel categorie en 36 uit de hoge categorie.

4.3 PROCEDURE

4.3.1 PRETEST

Alvorens het onderzoek gestart kon worden, werd een pretest uitgevoerd. Bij tien studenten werd het onderzoek afgenomen. Uit de pretest bleek dat sommige vragen iets aangepast moesten worden. Enkele vragen uit de begripstest werden aangepast. Verder bleek het materiaal en de procedure geschikt.

4.3.2 AFNAME

Naast de vijf kennistesten, kregen de participanten van te voren een korte introductie aan de hand van bijlage 1 waarin de procedure werd uitgelegd. Daarna werd hen gevraagd een lijstje in te vullen over de persoonlijke gegevens (bijlage 2). Hierin werd naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, type dienstverband, het jaar waarin de participant begonnen is met werken, inkomensschaal en werkbranche gevraagd. Tevens werd gevraagd in hoeverre de participant zich verdiept heeft in de pensioenbrief die hij of zij kreeg bij indiensttreding, hoe goed de deelnemers zich heeft verdiept in zijn of haar pensioenplanning en hoe hoog de participant zijn of haar begrip van de economie beoordeeld. Na de introductie, de uitleg van de procedure en het invullen van de persoonlijke gegevens, werd het testen gestart.

Ten eerste kregen de proefpersonen de tijd om de financiële geletterdheidstest te maken, daarna de woordenschatstest. De volgorde waarin de pensioenkenntest en de beide clozetesten werden gemaakt, was elke keer anders. Er zijn zes mogelijke manieren in welke volgorde de participanten de testen hebben gemaakt:

1. Pensioenkennis – cloze 1 – cloze 2
2. Pensioenkennis – cloze 2 – cloze 1
3. Cloze 1 – pensioenkennis – cloze 2
4. Cloze 1 – cloze 2 – pensioenkennis
5. Cloze 2 – pensioenkennis – cloze 1
6. Cloze 2 – cloze 1 – pensioenkennis

Met uitzondering van de woordenschattest, kregen proefpersonen voor elke test tien minuten de tijd. De woordenschattest bleek uit de pretest minder tijd te kosten. Er werd daarom besloten om proefpersonen vijf minuten de tijd te geven voor die test. Het maken van de vijf vragenlijsten duurde ongeveer 45 minuten. Vervolgens werd de online pensioenbrief bij indiensttreding gegeven. De pdfversie, getoond op het scherm van de laptop en de doorklikversie, ook getoond op het scherm van de laptop, stonden al klaar.

De participanten kregen een minuutje de tijd om de online pensioenbrief globaal door te nemen. Daarna werd hen gevraagd naar de startpagina (doorklikversie) of naar de beginpagina (pdfversie) te gaan, zodat de begripstest kon beginnen. Er werden twaalf vragen gesteld. Bij elke vraag kreeg de proefpersoon twee minuten de tijd om het antwoord in de tekst te vinden. Dit onderzoek lijkt daarom op het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2010) naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van geneesmiddeleninformatie. Ook zij lieten participanten informatie zoeken in de tekst. Die informatie moet ook worden begrepen. In dit onderzoek werd dat getoetst door het antwoord van de participant te analyseren. Komt het letterlijk uit de tekst of is het met eigen woorden geformuleerd?

De begripstest werd opgenomen met een mobiele telefoon, om het interview achteraf eventueel nog terug te kunnen luisteren. Ook de tijd werd gemeten per vraag. Het aantal seconden per vraag werd genoteerd op het antwoordblad evenals de juistheid van het antwoord. Op het observatieformulier (bijlage 9) staat aangegeven welk antwoord juist is en om welke zinsdelen het gaat. Daarnaast moet ook worden aangegeven of en waar het antwoord gevonden is in de tekst en of het zelf geformuleerd is of letterlijk opgelezen.

Tijdens het zoeken van de informatie was het toegestaan om de vraag te herhalen, zodat de participant herinnerd zou worden aan de vraag. Soms vroegen de deelnemers zelf wat precies de vraag was.

De laatste test, de begripstest, nam ongeveer 30 tot 45 minuten in beslag. Al met al duurde het onderzoek ongeveer één tot anderhalf uur. Alle deelnemers kregen na afloop een VVV-bon ter waarde van €7.50 als dank voor hun bijdrage.

5. RESULTATEN

5.1 KENNISTESTEN

5.1.1 MATERIAAL

De twee relevante kennistesten voor dit onderzoek staan in tabel 1. De betrouwbaarheid van deze twee testen, gebaseerd op honderd proefpersonen, is te vinden in dezelfde tabel. De clozetest is ruim nagekeken. Dat wil zeggen dat synoniemen ook goed zijn gerekend. Synoniemen geven aan dat de participant de context van de zin begrepen heeft. Linguïstische kenmerken wijzen de goede kant op en beïnvloeden het lezersproces en het begrip van de zin (Zwaan en Rapp, p. 730). Linguïstische cues functioneren als hulpmiddel om de inkomende informatie beter te begrijpen (p. 730). De zin stuurt de lezer in de juiste richting. Een synoniem geeft aan of de lezer die sturing gevolgd heeft of niet. Een heel ander woord of een opgelaten plek zal daarentegen fout worden gerekend.

Tabel 1
Betrouwbaarheid van de kennistesten

Afhankelijke variabele	Item	α
Pensioenkennistest	1-20	.73
Cloze 1 (pensioen)*	1-25	.82

*Antwoorden zijn ruim nagekeken. Synoniemen werden goed gerekend.

Daarnaast correleren de pensioenkennistest en de cloze pensioen positief met elkaar ($r=.49$, $p < .001$). Ze meten beiden de pensioenkennis van de deelnemer. Als er op de pensioenkennistest goed wordt gescoord, dan is er de kans dat er ook goed wordt gescoord op de pensioenclozetest.

5.1.2 ANALYSE

Het onderzoek is afgenomen bij honderd proefpersonen. De resultaten van de twee pensioentesten zijn getoetst op normaalverdeeldheid. Uit de normaaltest blijkt dat de pensioenclozetest significant niet-normaalverdeeld is ($D(100) = .10$, $p = .030$). De pensioenkennistest is daarentegen niet significant niet-normaalverdeeld. Alleen voor de pensioenkennistest is dus gebleken dat de data normaalverdeeld is. Echter, om de data te analyseren wordt gewerkt met parametrische toetsen. Een kanttekening hierbij, alle rapportages van de resultaten van de pensioenclozetest zijn daarom onder voorbehoud.

De gemiddelde scores op de twee pensioentesten zijn te vinden in tabel 2. In diezelfde tabel staan ook de gemiddelde tijden die de participanten nodig hadden voor elke test.

Tabel 2

Gemiddeld aantal vragen goed (met Standaarddeviaties) met de gemiddelde duur in seconden (met Standaarddeviaties) voor twee testen met het minimum en maximum aantal goed beantwoorde vragen (n = 100).

Afhankelijke variabele	M	Minimum	Maximum	Tijd in seconden
Pensioenkenntest	9.3 (3.7)	0	17	510.7 (95.2)
Cloze 1 (pensioen)*	14.7 (4.2)	0	21	486.1 (124.1)

* Antwoorden zijn ruim nagekeken. Synoniemen werden goed gerekend

5.1.3 AFNAME

Met behulp van een One-way ANOVA is gekeken of de testvolgorde invloed heeft op de uitkomsten van de pensioenkenntest, en de pensioenclozetest. Dit blijkt niet zo te zijn. De testvolgorde heeft geen invloed op de pensioenkenntest of op de pensioenclozetest. Met de One-way ANOVA is tevens getoetst of de testvolgorde de duur van de pensioenkenntest en de pensioenclozetest heeft beïnvloed. Ook hier blijkt dat de testvolgorde er niet voor heeft gezorgd dat de deelnemers langer of korter over één van de drie testen zouden doen.

5.1.4 VOORKENNIS

De voorkennis van deelnemers is door middel van de pensioenkenntest- en de pensioenclozetest gemeten. Er zal gekeken worden naar het gemiddeld aantal goed beantwoorde vragen op de pensioenkenntest- en de pensioenclozetest. De financiële geletterdheidtest, de woordenschattest en de donorregistratieclozetest leveren geen bijdrage aan het toetsen van de pensioenvoorkennis. Die testen zullen daarom buiten beschouwing worden gelaten.

Met een One-way ANOVA is getoetst of er significante verschillen tussen mannen en vrouwen zijn op de voorkennis. Dit blijkt niet zo te zijn.

Naast geslacht is tevens gekeken of leeftijd een relatie heeft met de score op de kenntesten. In tabel 3 staan de gemiddelden per leeftijdscategorie.

Tabel 3

Gemiddeld aantal vragen goed (met Standaarddeviaties) van vier leeftijdscategorieën voor de twee testen (n: aantal waarnemingen).

Afhankelijke variabele	Leeftijdscategorie			
	1. 21 t/m 35 (N=25)	2. 36 t/m 45 (N=23)	3. 46 t/m 55 (N=28)	4. 56 t/m 65 (N=24)
Pensioenkenntest	7.0 (3.1)	9.3 (3.8)	9.9 (3.4)	11.1 (3.4)
Cloze 1 (pensioen)	10.7 (4.6)	12.0 (3.8)	14.7 (3.8)	14.5 (6.1)

Met een One-way ANOVA toets is het verschil tussen de leeftijdscategorieën voor het aantal vragen goed op de pensioenkennistest getoetst. Er is een significant verschil ($F(3,96) = 6.11, p < .001$). Dit verschil is met LSD Post Hoc toets nader bekeken. Categorie 1 verschilt van 2 ($p = .027$), categorie 3 ($p = .003$) en categorie 4 ($p < .001$). Tevens is met een One-way ANOVA getoetst of er verschillen zijn tussen de leeftijdscategorieën op de pensioenclozetest ($F(3,96) = 4.40, p = .006$). Dit verschil voor gemiddeld aantal vragen goed is met dezelfde LSD toets significant gebleken tussen categorie 1 en 3 ($p = .002$) en 1 en 4 ($p = .005$). Ook categorie 2 verschilt significant met categorie 3 ($p = .047$).

Als laatste wordt het opleidingsniveau meegenomen in de resultaten van de pensioenvoorkennis. In tabel 4 staan het gemiddeld aantal scores op en de duur van de kennistesten per opleidingsniveau.

Tabel 4

Gemiddeld aantal vragen goed (met Standaarddeviaties) van drie opleidingniveaus laag, middel en hoog voor de twee testen (n: aantal waarnemingen).

Afhangelijke variabele	Opleidingsniveau		
	Laag (N=30)	Middel (N= 34)	Hoog (N= 36)
Pensioenkennistest	8.0 (4.0)	9.4 (2.8)	10.4 (3.9)
Cloze 1 (pensioen)	10.7 (5.0)	13.0 (4.6)	15.0 (4.3)

De One-way ANOVA toets geeft aan dat er significante verschillen zijn op de pensioenkennistest ($F(2,97) = 3.65, p = .030$). Dit verschil is voor gemiddeld aantal vragen goed met een LSD-toets tussen opleidingsniveau laag en hoog ($p = .008$) gevonden. Op de pensioen clozetest zijn met de One-way ANOVA ook verschillen aangetoond ($F(2,97) = 6.90, p = .002$). Het verschil is voor gemiddeld aantal vragen goed met een LSD-toets tussen het lage en het hoge opleidingsniveau ($p < .001$) gevonden.

5.1.5 DEMOGRAFISCHE KENMERKEN

Per deelnemer is gevraagd een aantal persoonlijke gegevens in te vullen, waarvan een aantal gegevens gebruikt zijn voor dit onderzoek. We vroegen hen om het jaar waarin hij of zij begonnen is met werken en om het gemiddelde netto inkomen per jaar. Daarnaast vroegen we de participanten naar het gebruik van de startbrief en de mate waarin hij of zij zich met pensioenplanning bezig houdt. De andere persoonsgegevens worden in dit onderzoek niet verder besproken, omdat het geen relevante informatie is wat betreft pensioeninformatie. Er is getoetst of één van de individuele aspecten invloed heeft op de scores van de pensioenkennis- en de pensioenclozetest.

De inkomenschaal kent verschillen op de twee kennistesten. Er zijn negen deelnemers die hun inkomenschaal niet hebben aangekruist. Uit de One-way ANOVA toets blijkt dat er verschillen zijn tussen de inkomens op de pensioenkennistest ($F(4,86) = 3.06$, $p = .021$) en de pensioenclozetest ($F(4,86) = 5.33$, $p < .001$). Met een Post Hoc LSD toets is verder getoetst waar de verschillen significant zijn. In tabel 5 staan de gemiddelden opgenomen per inkomen voor de pensioenkennistest en de pensioenclozetest. De deelnemers met een inkomen tussen de 0 euro en de 25.000 euro scoren lager op de pensioenkennistest dan de deelnemers met een inkomen tussen de 25.000 en 40.000 euro ($p = .017$). Deelnemers die tussen de 0 en 25.000 euro verdienen scoren ook lager dan deelnemers die meer dan 80.000 euro ($p < .012$) netto per jaar verdienen.

Ook de clozetest laat verschillen zien. Deelnemers die tussen de 0 en 25.000 euro per jaar verdienen, scoren slechter op de clozetest dan proefpersonen die tussen de 25.000 en 40.000 ($p = .017$), tussen de 40.000 en 60.000 ($p = .002$) en proefpersonen die meer dan 80.000 euro netto per jaar verdienen ($p < .001$).

Tabel 5

Gemiddeld aantal vragen goed (met Standaarddeviaties) voor de pensioenkennistest en de pensioenclozetest per inkomenschaal (n: aantal waarnemingen).

Inkomen	Pensioen- kennistest	Pensioen- clozetest
1. Tussen €0,- en €25.000,- per jaar (n=48)	8.1 (3.8)	11.5 (4.6)
2. Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar (n=28)	10.2 (3.8)	14.1 (4.5)
3. Tussen €40.000,- en €60.000,- per jaar (n=6)	10.5 (2.1)	17.7 (3.2)
4. Tussen €60.000,- en €80.000,- per jaar (n=2)	12.0 (1.4)	11.0 (8.5)
5. Meer dan €80.000,- per jaar (n=7)	11.9 (2.0)	17.6 (2.8)

In dit onderzoek is ook gekeken naar de pensioenplanning. Deelnemers moesten invullen in hoeverre zij zich hebben verdiept in hun pensioenopbouw. Daarbij konden zij kiezen uit vier mogelijkheden van (vrijwel) niet tot veel. In tabel 6 staan de gemiddelde scores op de pensioenkennistest en de pensioenclozetest opgenomen. In hoeverre deelnemers zich hebben verdiept in hun pensioen beïnvloedt de score op de pensioenkennistest ($F(3,96) = 4.34$, $p = .005$) en de score op de pensioenclozetest ($F(3,96) = 3.18$, $p = .027$). Er is een significant verschil op de pensioenkennistest tussen deelnemers die zich (vrijwel) niet en weinig hebben verdiept ($p = .024$), tussen (vrijwel) niet en een beetje ($p = .006$) en tussen

(vrijwel) niet en veel ($p < .001$). Deelnemers scoorden beter op de pensioenclozetest als zij zich een beetje hebben verdiept tegenover (vrijwel) niet ($p = .017$) en tegenover veel ($p = .005$).

Tabel 6

Gemiddeld aantal goed (met Standaarddeviaties) voor de pensioenkennis- en de pensioenclozetest per pensioenplanning-categorie (n:aantal waarnemingen).

Pensioenplanning	Pensioenkennistest	Pensioenclozetest
(Vrijwel) niet (n=21)	7.1 (3.3)	10.5 (4.3)
Weinig (n=18)	9.6 (3.0)	13.1(5.1)
Een beetje (n=47)	9.6 (3.7)	13.5 (4.7)
Veel (n=14)	11.3 (3.5)	15.2 (4.8)

Van de individuele testen blijven er nog twee onbesproken over. In tabel 7 staan de correlaties van die onafhankelijke variabelen; het jaar waarin de deelnemer is begonnen met werken en het gebruik van de startbrief. Het gemiddelde jaartal waarin de deelnemers zijn begonnen met werken is 1990 met een standaarddeviatie van 14.68. Van de 100 deelnemers hebben er 14 nog nooit een startbrief ontvangen, 5 hebben de startbrief weggegooid, 24 hebben er niet naar gekeken en bij hun administratie gestopt, 47 hebben er globaal naar gekeken en bij hun administratie gestopt en 8 hebben er grondig naar gekeken en bij hun administratie gedaan.

Tabel 7

Correlaties tussen de variabelen aan het werk vanaf, startbriefgebruik en de score op de pensioenkennistest en de pensioenclozetest.

	Aan het werk vanaf	Startbrief-gebruik	Pensioen-kennistest	Pensioen clozetest
Aan het werk vanaf	--			
Startbrief gebruik	-.127	--		
Pensioenkennistest	-.350**	.231*	--	
Pensioen cloze-test	-.223*	.200*	.491**	--

** $p < .001$ level (two-tailed)

* $p < .01$ (two-tailed)

In de tabel is te zien dat de onafhankelijke variabele aan het werk vanaf, of werkervaring, negatief correleert met de pensioenkennistest ($p < .001$) en met de pensioenclozetest ($p = .013$). Hoe langer iemand werkt, hoe meer pensioenkennis hij heeft. Het startbriefgebruik correleert positief met de pensioenkennistest ($p = .010$) en met de pensioenclozetest ($p = .023$). Dat betekent dat hoe meer gebruik van een eerdere startbrief, hoe meer pensioenkennis.

5.1.6 INTERACTIE-EFFECTEN

De pensioen kennis- en de pensioenclozetest hebben twee hoofdeffecten; op leeftijd en op opleidingsniveau. Met een meerweg-ANOVA zijn geen interactie-effecten tussen opleidingsniveau en leeftijd op de pensioen kennistest of op de pensioenclozetest gevonden.

Daarnaast is getoetst of er interacties zijn op de pensioen kennistest tussen leeftijd of opleiding en inkomen, pensioenplanning, startbrief gebruik en aan het werk vanaf. Uit de meerweg-ANOVA blijkt dat er geen interactie-effecten zijn op de pensioen kennistest tussen leeftijd en inkomen, leeftijd en pensioenplanning, leeftijd en startbriefgebruik en leeftijd en aan het werk vanaf. Er zijn ook geen significante interactie-effecten gevonden op de pensioen kennistest tussen opleiding en inkomen, tussen opleiding en pensioenplanning, tussen opleiding en startbrief gebruik en ook niet tussen opleiding en aan het werk vanaf.

Dezelfde toetsen zijn uitgevoerd voor de pensioenclozetest. Uit de meerweg-ANOVA blijkt dat er geen interactie-effecten zijn op de pensioenclozetest tussen leeftijd en inkomen, leeftijd en pensioenplanning, leeftijd en startbrief gebruik en leeftijd en aan het werk vanaf. Tevens zijn er geen interactie-effecten op de pensioenclozetest tussen opleiding en inkomen, opleiding en pensioenplanning, opleiding en startbrief gebruik en opleiding en aan het werk vanaf.

5.2 BEGRIPSTEST

5.2.1 MATERIAAL

Ook de begripstest is na de kennistesten bij honderd proefpersonen afgenomen. Hierbij zijn twaalf vragen gesteld over de online pensioenbrief. Sommige vragen zijn onderverdeeld in subvragen. Elk antwoord op een (sub)vraag wordt vergeleken met steekwoorden die de participant had moeten noemen om een correct antwoord te geven. De steekwoorden zijn erg belangrijk in dit onderzoek. Aan de hand van de steekwoorden kan worden onderzocht of de participant het antwoord gevonden en begrepen heeft. In totaal zijn er 38 steekwoorden in de begripstest. In bijlage 9 (het observatieformulier) is te zien om welke steekwoorden het gaat. Van de 38 zijn er 36 over. Steekwoord 4 van vraag 9 en het steekwoord van vraag 12 zijn niet meegenomen in de resultaten, omdat die steekwoorden op verschillende plekken in de tekst moeten worden gehaald. Het is dus lastig om uit die gegevens conclusies te kunnen trekken of informatie op de juiste plek is gevonden.

5.2.2 ANALYSE

In tabel 8 staan de gemiddelden weergegeven per score. Ook het minimum en maximum aantal juist beantwoorde en gevonden steekwoorden staan hierin opgenomen. Daarbij staat ook de gemiddelde successcore en zoektijd met het minimum en maximum aangegeven.

Tabel 8

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

	M	Minimum	Maximum
Begripsvraag juist*	18.8 (6.6)	1	34
Begripsvraag gevonden*	9.6 (9.6)	0	32
Successcore	14.7 (5.4)	0	30
Zoektijd (in seconden)	2062.4 (2024.3)	367.0	17223.0

* Het gaat hier om 36 steekwoorden in plaats van 38. Vraag 12 en steekwoord 4 van vraag 9 zijn uit de test gehaald wegens ambiguïteit.

De antwoorden zijn op een strikte manier nagekeken, dat wil zeggen dat letterlijk opgelezen antwoorden en in eigen woorden geformuleerde antwoorden die overeenkomen met de juiste steekwoorden goed zijn gerekend. Andere mogelijkheden, zoals antwoorden die niet uit de tekst zijn gehaald, maar door middel van eigen kennis goed zijn, werden fout gerekend.

De plek in de tekst waar de participant het antwoord op de vraag gevonden heeft, is vergeleken met de plek waar het antwoord terug te vinden is. Die vergelijkingen leiden ertoe

of de plek goed of fout is. Als een antwoord op de juiste plek gevonden is, dan is de vindbaarheid variabele een 1, zo niet, dan is het een 0.

De successcore is de vindbaarheid van het antwoord keer de juistheid van het antwoord. Als het antwoord op een (sub)vraag op de juiste plek gevonden is en met de juiste steekwoorden beantwoord is, dan is de successcore 1. Als één van de twee variabelen niet het geval is, dan is de successcore 0.

De zoektijd is de tijd in seconden die de proefpersonen nodig hadden om het antwoord te vinden in de tekst. Participanten kregen maximaal twee minuten de tijd voor één (sub)vraag.

In tabel 9 staan de zoektijden in seconden per begripsvraag opgenomen. Daarnaast staat ook aangegeven hoeveel proefpersonen de begripsvraag juist hebben, hoeveel proefpersonen het antwoord gevonden hebben en hoeveel proefpersonen de successcore daartussen heeft. Uit de tabel is af te leiden dat sommige vragen sneller en/of beter beantwoord zijn dan anderen. Ook is te zien dat sommige vragen wel juist zijn beantwoord, maar niet gevonden zijn in de tekst of andersom. Niet alle vragen zijn door elke proefpersoon beantwoord. Soms werden antwoorden niet gevonden in de tekst en kon de daaropvolgende vraag ook niet beantwoord worden. De informatie in de eerste subvraag diende te zijn genoemd om het antwoord op de volgende subvraag te kunnen noemen.

Tabel 9

*Zoektijd per begripsvraag (met Standaarddeviaties), aantal keer gevonden en aantal keer juist beantwoord met daarbij de successcore (vinden*begrijpen) en de zoektijd per steekwoord (SW) (n:aantal waarnemingen).*

	Zoektijd per begripsvraag	Aantal keer gevonden	Aantal keer juist	Successcore vinden*juist
Begripsvraag 1 (n=99)	59.0 (102.2)			
SW 1		31	51	28
SW 2		40	76	39
Begripsvraag 2a (N=100)	69.6 (100.4)			
SW 1		57	70	54
Begripsvraag 2b (N=85)	177.8 (361.3)			
SW 1		56	48	47
SW 2		29	31	24
SW 3		47	50	38
Begripsvraag 3a (N=100)	65.5 (39.3)			
SW 1		15	22	14
SW 2		11	11	10
SW 3		13	13	11
SW 4		13	14	12
Begripsvraag 3b (N=100)	59.0 (41.8)			

SW 1		20	9	9
Begripsvraag 3c (N= 85)	169.9 (351.4)			
SW 1		20	42	14
Begripsvraag 4a (N=100)	45.9 (34.7)			
SW 1		63	70	58
Begripsvraag 4b (N=100)	55.0 (40.4)			
SW 1		25	42	25
Begripsvraag 5a (N=99)	38.1 (100.0)			
SW 1		68	68	61
Begripsvraag 5b (N=99)	65.2 (102.6)			
SW1		29	38	29
Begripsvraag 5c (N=99)	93.4 (99.1)			
SW 1		17	18	16
Begripsvraag 5d (N=99)	54.4 (101.1)			
SW 1		77	78	75
Begripsvraag 6a (N=99)	74.5 (100.4)			
SW 1		43	64	38
SW 2		52	59	50
SW 3		47	45	41
Begripsvraag 6b (N=96)	67.8 (193.9)			
SW 1		83	79	79
Begripsvraag 6c (N=94)	71.0 (236.7)			
SW 1		80	70	70
SW 2		71	63	62
Begripsvraag 6d (N=96)	84.5(214.3)			
SW 1		65	66	61
Begripsvraag 7 (N=99)	59.1 (100.9)			
SW 1		61	67	55
SW 2		45	44	40
Begripsvraag 8a (N=99)	86.9 (100.5)			
SW 1		47	47	46
Begripsvraag 8b (N=71)	303.9 (447.5)			
SW 1		68	46	46
SW 2		39	28	27
Begripsvraag 9 (N=99)	42.8 (101.2)			
SW 1		82	81	81
SW 2		83	83	82
SW 3		73	73	70
SW 4		-	-	-
Begripsvraag 10 (N=99)	60.3 (101.1)			
SW 1		46	49	45
Begripsvraag 11a (N=99)	63.9 (103.1)			
SW 1		54	61	51
Begripsvraag 11b (N=91)	124.5 (278.9)			
SW 1		49	39	33
Begripsvraag 12	-			
SW 1		-	-	-

Uit de tabel is te zien dat begripsvragen 8b, 2b, 3c en 11a de langste zoektijden en begripsvragen 9, 4a, 4b en 1 de kortste zoektijden hebben. De steekwoorden van

begripsvragen 3a, 3b en 5c zijn het minst aantal keer gevonden en het minst aantal keer juist beantwoord. Die vragen gaan over de bepaling van de pensioengrondslag, over het bedrag dat de werkgever inhoudt aan pensioenpremie en of er belasting moet worden afgedragen over het pensioen. Deze informatie was het moeilijkst te vinden en te begrijpen. Daarentegen zijn de steekwoorden van begripsvragen 5d, 6b, 6c en 9 het vaakst gevonden en het meest juist beantwoord. Die begripsvragen gaan over de regeling voor het pensioen bij de verandering van baan, over de regeling voor kinderen als de pensioendeelnemer komt te overlijden op 61 jarige leeftijd en over de inspraak en opties in de beleggingen van het pensioen. Deze vragen waren makkelijker te vinden en te begrijpen.

5.2.3 MODELLEN

In tabel 10 staan de gemiddelde scores qua juistheid, vindbaarheid, successcore en zoektijd per model opgenomen. In totaal hebben 52 proefpersonen de online pensioentekst in een pdfmodel gebruikt voor de begripstest en 48 proefpersonen het klikmodel.

Tabel 10

Gemiddeld aantal begripsvragen juist en gevonden met de successcore en zoektijd (met Standaarddeviaties) per model (n:aantal waarnemingen).

	M		Sig.
	PDF-model (N=52)	Klikmodel (N=48)	
Begripsvraag			
Juist	19.3 (6.2)	18.3 (7.1)	.436
Gevonden	11.8 (9.9)	7.4 (8.8)	.021
Successcore	15.0 (5.3)	14.4 (5.6)	.569
Zoektijd (in sec.)	1752.9 (1340.9)	2397.8 (2541.5)	.112

Uit de One-way ANOVA is gebleken dat de score op de vindbaarheid verschillend is tussen het gebruik van het pdfmodel en het gebruik van het klikmodel ($F(1,98) = 5.47$, $p = .021$). Er werden meer antwoorden gevonden in het pdfmodel dan in het klikmodel. Voor de andere variabelen geldt dat er geen significante verschillen zijn tussen de twee modellen.

5.2.4 DEMOGRAFISCHE KENMERKEN

Met een One-way ANOVA is getoetst of het geslacht, de leeftijd en/of het opleidingsniveau van invloed is op de score van de begripstest. Er is getoetst voor alle vier de variabelen: gevonden, juist beantwoord, successcore en zoektijd.

Het geslacht blijkt geen significante verschillen te toetsen voor de scores op de vindbaarheid, de scores op juistheid, de successcore en de zoektijd.

Ook de leeftijd van de proefpersonen levert geen significante verschillen op voor de scores op de vindbaarheid, de scores op de juistheid, de successcore en de zoektijd.

Het opleidingsniveau heeft daarentegen wel invloed op de vindbaarheid van de begripsvragen ($F(2,97) = 15.07$, $p < .001$), de juistheid van de begripsvragen ($F(2,97) = 21.89$, $p < .001$), de successcore tussen de vindbaarheid en juistheid ($F(2,97) = 13.19$, $p < .001$) en de zoektijd ($F(2,97) = 3.54$, $p = .033$). In tabel 11 zijn de gemiddelden per opleidingsniveau opgenomen.

Tabel 11

Gemiddeld aantal begripsvragen juist en gevonden met de successcore en zoektijd (met Standaarddeviaties) per opleidingsniveau (n:aantal waarnemingen).

	Opleidingsniveau		
	Laag (N=30)	Middel (N=34)	Hoog (N=36)
Juist	14.4 (5.0)	17.9 (6.2)	23.3 (5.3)
Gevonden	4.8 (6.6)	7.5 (9.0)	15.7 (9.3)
Successcore	11.7 (4.5)	14.1 (5.5)	17.8 (4.5)
Zoektijd (in sec.)	2573.9 (1513.6)	2341.5 (2872.2)	1372.7 (1060.6)

Met een tweede toets (LSD) is gekeken welke verschillen significant zijn. Er zijn significante verschillen tussen het lage en hoge opleidingsniveau ($p < .001$) en tussen het middelste en hoge opleidingsniveau ($p < .001$) op de vindbaarheid van de begripsvragen. Ten tweede zijn er significante verschillen tussen alle opleidingsniveaus op de juistheid van de begripsvragen; tussen laag en midden ($p = .012$) tussen laag en hoog ($p < .001$) en tussen midden en hoog ($p < .001$). Ten derde geldt dit ook voor de successcore: significante verschillen tussen laag en midden ($p = .050$) tussen laag en hoog ($p < .001$) en tussen midden en hoog ($p = .002$). Ten vierde geldt voor de zoektijd dat deze alleen significant verschilt tussen het lage en hoge opleidingsniveau ($p = .016$).

Met een One-way ANOVA is getoetst of het inkomen van de participant voor verschillende scores op de vindbaarheid zorgt, dit blijkt niet zo te zijn.

Het inkomen van de participant is met een One-way ANOVA getoetst op de juistheid van het antwoord op de begripsvraag. Hier blijken ook significante verschillen ($F(4,86) = 2.91$, $p = .026$). In tabel 12 staan de gemiddelden op de juistheid per inkomenschaal opgenomen.

Tabel 12

Gemiddeld aantal begripsvragen juist beantwoord per inkomenschaal (n:aantal waarnemingen).

Inkomen	Juist
1. Tussen €0,- en €25.000,-	17.6 (6.1)

per jaar (n=48)	
2. Tussen €25.000,- en €40.000,- per jaar (n=28)	20.0 (6.8)
3. Tussen €40.000,- en €60.000,- per jaar (n=6)	22.5 (5.1)
4. Tussen €60.000,- en €80.000,- per jaar (n=2)	14.0 (2.8)
5. Meer dan €80.000,- per jaar (n=7)	24.4 (5.3)

Met een Post Hoc LSD toets blijken de verschillen significant te zijn tussen deelnemers die tussen de 0 en 24.000 euro en deelnemers die meer dan 80.000 euro netto per jaar verdienen ($p = .008$). Daarnaast zijn er ook significante verschillen tussen de deelnemers die tussen de 60.000 en 80.000 euro en deelnemers die meer dan 80.000 euro per jaar verdienen ($p = .039$).

De successcore en de zoektijd zijn ook met de One-way ANOVA getoetst op verschillen tussen de inkomenschalen. Deze zijn niet significant.

De scores op de begripstest zijn verder niet significant getoetst wat betreft de andere demografische kenmerken. De pensioenplanning, werkervaring en het startbriefgebruik hebben geen significante verschillen aangetoond op de begripstest.

5.2.5 VOORKENNIS

De pensioenvoorkennis wordt in dit onderzoek gemeten aan de hand van de scores op de pensioenkennis- en pensioenclozetest. In tabel 13 staan de correlaties tussen die voorkennistesten en de begripstest.

Tabel 13

Correlaties tussen de pensioenkennis (bestaande uit de pensioenkennis- en de pensioenclozetest) en de score op de begripstest (bestaande uit het aantal juiste en gevonden antwoorden, de successcore en de zoektijd per steekwoord).

	Pensioen-kennis	Pensioen cloze	Juistheid	Vindbaarheid	Succescore	Zoektijd
Pensioen kennis	--					
Pensioen cloze	.491**	--				
Juistheid	.328**	.559**	--			
Vindbaarheid	.056	.222*	.553**	--		
Successcore	.221*	.476**	.942**	.516**	--	
Zoektijd	-.018	-.137	-.490**	-.552**	-.463**	--

** $p < .001$ level (two-tailed)

* $p < .01$ (two-tailed)

Uit de tabel is af te leiden dat de score op de pensioenkenntest positief samenhangt met de score op juistheid ($p < .001$), en met de successcore ($p = .027$). De score op de pensioenclozetest correleert positief met de score op juistheid ($p < .001$), met de score op vindbaarheid ($p = .027$) en met de successcore ($p < .001$).

5.2.6 INTERACTIE-EFFECTEN

Met een meerweg-ANOVA is getoetst of er interactie-effecten zijn tussen het type model en de pensioenvoorkennis op de vindbaarheid van de antwoorden op de begripvragen. Dit blijkt voor zowel de score op de pensioenkenntest, als de score op de pensioenclozetest niet zo te zijn.

Daarnaast is ook getoetst of er interactie-effecten zijn tussen het type model en het opleidingsniveau op de vindbaarheid van de antwoorden op de begripvragen. Dit blijkt niet zo te zijn. Er zijn ook geen interactie-effecten tussen het type model en het inkomen van de participant op de vindbaarheid van de antwoorden op de begripvragen.

Tevens is met de meerweg-ANOVA getoetst of er interactie-effecten zijn tussen opleidingsniveau en voorkennis op de begripstest. Het gaat hierbij om de vindbaarheid, de juistheid en de successcore. De zoektijd wordt hier achterwege gelaten, omdat er geen hoofdeffect is van voorkennis op zoektijd. Er zijn geen interactie-effecten gevonden op vindbaarheid en juistheid tussen de pensioenkenntest en het opleidingsniveau en ook niet tussen de pensioenclozetest en het opleidingsniveau.

Als laatste zijn er ook geen interactie-effecten gevonden op de successcore tussen de pensioenkenntest en het opleidingsniveau en ook niet tussen de pensioenclozetest en het opleidingsniveau.

Met de meerweg-ANOVA is ook getoetst of er significante interactie-effecten zijn op de juistheid van het antwoord op de begripvraag tussen pensioenvoorkennis en het inkomen van de participant. Ook hier zijn geen significante interactie-effecten tussen de score op de pensioenkenntest en inkomenschaal op juistheid en ook niet tussen score op pensioenclozetest en inkomenschaal op juistheid.

6. CONCLUSIE

In de resultaten is gekeken naar de voorkennis van de deelnemers. Het deel van de hoofdvraag in hoeverre pensioenvoorkennis een voorspeller is van het vinden en begrijpen van informatie in de twee versies van de pensioentekst kan net als in het onderzoek van Alexander, Kulikowich en Schulze (1994b) worden ondersteund met het antwoord dat de pensioenvoorkennis een voorspeller is. Hypothese 1a en 1b worden hiermee bevestigd.

Ook het tweede deel van de hoofdvraag in hoeverre persoonskenmerken een voorspeller is van het vinden en begrijpen van informatie in de twee versies van de pensioentekst kan enerzijds worden bevestigd en anderzijds worden verworpen. Het geslacht maakt niet uit, zowel mannen als vrouwen scoren hetzelfde op de begripstest. Ook de leeftijd speelt hier geen rol in. Het opleidingsniveau heeft daarentegen, net als in het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) wel invloed op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de pensioeninformatie. Hoe hoger het opleidingsniveau van de deelnemer, hoe meer informatie wordt gevonden en begrepen. Een hogere opleiding dient er ook toe dat de informatie sneller uit de tekst wordt gehaald. Daarnaast is bestudeerd of één van de werkgerelateerde kenmerken invloed heeft op de begripsscore. Uit de resultaten blijkt dat alleen het inkomen van de deelnemer zorgt voor een verschil. De resultaten uit het onderzoek van TNO Nipo (2012) zijn hier ook van toepassing. De participanten die het meest verdienen, dit is meer dan netto €80.000,- per jaar, begrepen meer van de pensioeninformatie dan de deelnemers uit andere, lagere inkomenschalen. Hypothese 2 wordt met deze bevindingen gedeeltelijk ondersteund wat betreft opleidingsniveau en inkomen.

De deelvraag, of voorkennis te voorspellen is aan de hand van de persoonskenmerken kan ook gedeeltelijk worden bevestigd. Er zijn geen verschillen tussen de mannen en vrouwen wat betreft de pensioenkennis. Hierbij wordt hypothese 3a verworpen.

De leeftijd heeft wel invloed op pensioenkennis. De jongste deelnemers hebben minder pensioenkennis dan de rest van de deelnemers. Hierbij worden de bevindingen uit het TNO Nipo onderzoek en hypothese 3b bevestigd.

Het opleidingsniveau heeft ook invloed op de pensioenkennis. Hoe hoger de opleiding, hoe meer de deelnemers over voorkennis beschikken. Hypothese 3c wordt daarom bevestigd.

Het aantal jaar werkervaring, dat wil zeggen vanaf wanneer deelnemers in loondienst zijn gegaan, heeft invloed op de pensioenkennis. Hoe langer iemand al in dienst is, hoe meer de deelnemer over pensioenkennis beschikt. Het netto inkomen per jaar van de deelnemer

heeft ook invloed op de pensioen kennis. Hoe meer de participanten verdienen per jaar, hoe meer voorkennis. Het startbriefgebruik heeft ook invloed op de pensioen kennis. Sommige oudere participanten gaven aan dat zij nog nooit zo'n brief hebben ontvangen, omdat in hun tijd dat nog niet verplicht was. Uit de resultaten blijkt dat hoe intensiever de eerder ontvangen startbrief is doorgenomen en behandeld door de deelnemer, hoe meer hij of zij over pensioen kennis beschikt. Als laatste demografisch factor is de pensioenplanning bestudeerd. Deze blijkt invloed te hebben op de pensioen kennis. Deelnemers die zich (vrijwel) niet hebben verdiept in hun pensioen, beschikken over minder pensioen kennis dan de deelnemers die zich weinig, tot een beetje, tot veel hebben verdiept. Hypothese 4, dat voorkennis te voorspellen is aan werkgerelateerde informatie is bevestigd.

Tot slot is er gekeken naar de verschillen tussen de twee modellen waarin de online pensioentekst gepresenteerd is. Uit de resultaten blijkt dat het pdfmodel geschikter is om informatie te vinden in de tekst dan het klikmodel, maar er is geen verschil tussen de modellen op de begrijpelijkheid van de informatie. Net als uit het onderzoek van Lorch en Lorch (1996) blijkt ook hier dat de tekst met tussenkopjes (het pdfmodel) tot betere zoekprestaties leidt. Uit de resultaten blijkt echter dat het niet uit maakt of een deelnemer over meer of minder pensioen kennis beschikt. Hij of zij zal voor beide modellen hetzelfde scoren op de vindbaarheid en begrijpelijkheid.

7. DISCUSSIE

Uit dit onderzoek is gebleken dat pensioen kennis een bijdrage levert aan de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de online pensioentekst. Daarnaast spelen het opleidingsniveau en het inkomen van de deelnemer ook een rol in die vindbaarheid en begrijpelijkheid. De voorkennis is onder andere te voorspellen aan de hand van opleidingsniveau en het netto inkomen per jaar. Er zijn echter geen interactie-effecten gevonden tussen die persoonlijke kenmerken en voorkennis op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de online pensioentekst. Daarnaast zijn er ook geen interactie-effecten gevonden tussen het type pensioentekst en de voorkennis op de vindbaarheid en begrijpelijkheid. Dit kan verschillende oorzaken hebben.

Ten eerste is het onderzoek door meerdere proefleiders uitgevoerd. Iedere proefleider heeft een eigen stijl, waardoor de methode misschien niet helemaal op dezelfde wijze is verlopen bij alle 100 proefpersonen.

Ten tweede zijn er in de voorkennistesten tekortkomingen gevonden. Het blijkt dat alleen de data van de pensioenkennistest normaal verdeeld zijn. De andere kennistesten zijn echter wel op de parametrische wijze onder voorbehoud getoetst. Dit zou misschien een verklaring kunnen zijn voor het ontbreken van interactie-effecten.

Ten derde blijken er wat tekortkomingen in de begripstest. De score op de juistheid van het antwoord is hoger dan de score op de vindbaarheid. Het is een vreemd verschijnsel dat sommige participanten het antwoord wel goed hebben, terwijl ze het niet hebben gevonden. Hier zijn meerdere eventuele verklaringen voor. Een eerste mogelijkheid is dat het juiste antwoord geïnterpreteerd is uit een stuk tekst waar de participant het eigenlijk niet had moeten vinden. De informatie staat dan eigenlijk niet in dat stuk tekst, maar het antwoord is er dan wel (toevallig) juist uit geconcludeerd. Ten tweede is er de mogelijkheid dat de proefleiders niet altijd even nauwkeurig zijn geweest in het noteren. Ook hier geldt, omdat er vijf proefleiders zijn, is de kans aanwezig dat niet alles precies hetzelfde is verlopen.

Tot slot is er de tweeminutenregel. De participanten kregen voor elke (sub)vraag twee minuten de tijd om het antwoord in de tekst te zoeken. Meestal lukte dit binnen de tijd. Echter, soms lukte dat niet en werd het zoeken onderbroken door de proefleider. De vraag werd dan niet beantwoord en een nieuwe vraag werd gesteld. Die tweeminutenregel heeft misschien tot andere resultaten geleid dan in de werkelijkheid. Mensen thuis hebben immers meer tijd om informatie op te zoeken en doen dit dan misschien op een hele andere manier zonder tijdsdruk. Door de twee minuten is sommige informatie niet gevonden, terwijl het in de thuissituatie misschien wel zou zijn gevonden. Dat ontbrekende antwoord leidde bij

sommige vragen tot het schrappen van de daaropvolgende (sub)vraag, omdat het stuk tekst voor de eerste vraag nodig is om de tweede (sub)vraag te kunnen beantwoorden. Aan de andere kant begint men thuis vaak niet eens met zoeken en is een tweeminutenregel misschien te kort, maar wel nodig.

Voor vervolgonderzoek kunnen bovenstaande tekortkomingen worden verbeterd. In nieuw onderzoek moet ten eerste worden bestudeerd of pensioen kennis in relatie tot opleidingsniveau of inkomen tot betere vindbaarheid en begrijpelijkheid leidt in de online pensioentekst. Ten tweede moet worden getoetst of het type model van invloed is op de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de pensioentekst ook in relatie tot die pensioen kennis.

LITERATUURLIJST

- AFM (2010). *Rapport volledigheid en begrijpelijkheid startbrief. Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers*. Amsterdam.
- Alexander, P. A., Kulikowich, J. M., & Schulze, S. K. (1994b). The influence of topic knowledge, domain knowledge, and interest on the comprehension of scientific exposition. *Learning and Individual Differences*, 6, 379–397.
- Alexander, P. A. & Jetton. T. L. (2000). Learning from text: A multidimensional and developmental perspective. In M. L. Kamil. P. B. Mosenthal, P. D. Pearson, & R. Barr (Eds.), *Handbook of reading research* (Vol. 3, pp. 285-310). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Boscolo, P. & Mason, L. (2003). Topic knowledge, text coherence and interest: how they interact in learning from instructional texts. *The Journal of Experimental Education*, 71(2), 126-148.
- Cole, M. J., Gwizdka, J., Liu, C., Bierig, R., Belkin, N. J. & Zhang, X. (2001). Taks and user effects on reading patterns in information search. *Interacting with Computers*, 23, 346-362.
- Duggan, G., Payne, S., 2008. Knowledge in the head and on the web: Using topic expertise to aid search. In: *Proceeding of the Twenty-sixth Annual SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM, Florence, Italy, pp. 39–48.
- Hall, R. H., Dansereau, D. F. & Skaggs, L. P. (1992). Knowledge maps and the presentation of related information domains. *The Journal of Experimental Education*, 61, 5-18.
- Hembrooke, H., Granka, L.A., Gay, G.K. & Liddy, E. (2005). The effects of expertise and feedback on search term selection and subsequent learning. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 56(8), 861–871.
- Kintsch, W. (1988), *The Role of Knowledge in Discourse Comprehension: A Construction-Integration Model*. Psychological Review.
- Kobayashi, K. (2009). The influence of topic knowledge, external strategy use, and college experience on students' comprehension of controversial texts. *Learning and individual differences*, 19, pp. 130-134.
- Lipson, M. (1982). Learning information from text: The role of prior knowledge and reading ability. *Journal of Reading Behavior*, 14, 243–261.
- Lentz, L.R & Pander Maat. H.L.W. (2010). Een leesbare bijsluiter. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 32 (2), 128-151.
- Lentz, L.R & Pander Maat. H.L.W. (2013). *De Gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht*. Netspar Occasional Paper.
- Lorch, R.F. & Lorch, E.P. (1996). Effects of headings on text recall and summarization. *Contemporary Educational Psychology*, 21, 261-278.

McNamara, D. S., Kintsch, E., Songer, N. B., & Kintsch W. (1996). Are good texts always better? Interactions of text coherence, background knowledge, and levels of understanding in learning from text. *Cognition and Instruction*.

O'Donnell, A. M. (1993). Searching for information in knowledge maps and texts. *Contemporary Educational Psychology*, 18, 222-239.

Panagis, Y., Sakkopoulos, E., Garofalakis, J. & Tsakalidis, A. (2006). Optimisation mechanism for web search results using topic knowledge. *International Journal of Knowledge and Learning*, 2, pp. 140-153.

Pander Maat, H., & Van der Ploeg, I. (2006). Het effect van structuurmarkering in teksten en kennischema's. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 28 (2), 125-142.

Robinson, D.H. & Schraw, G. (1994). Computational efficiency through visual argument: do graphic organizers communicate relations in text too effectively? *Contemporary Educational Psychology*, 19, 399-415.

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.

Spilich, G.J., Vesonder, G.T., Chiesi, H.L. & Voss, J.F. (1979). Text-processing of domain-related information for individuals with high and low domain knowledge. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 18, pp. 275-290.

Stahl, S.A. (1991), Beyond the instrumentalist hypothesis: some relationships between word meanings and comprehension. In: P.J. Schwanenflugel (ed.), *The psychology of word meanings*, Lawrence Erlbaum Ass., Hillsdale NJ, pp.157-187.

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

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

Voss, J.F. & Silfies, L.N. (1996). Learning from history text: the interaction of knowledge and comprehension skill with text structure. *Cognition and Instruction* 14, 45-68.

Wildemuth, B.M. (2004). The effects of domain knowledge on search tactic formulation. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 55 (3), 246-258.

Williams, R. & Morris, R. (2004). Eye movements, word familiarity, and vocabulary acquisition, *European Journal of Cognitive Psychology*, 16:1-2, 312-339.

Zwaan, R.A. & Rapp, D.N. (2006). Chapter 18: Discourse Comprehension. Elsevier Inc., 2, 725-764.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1. INTRODUCTIE

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:	1. Annemijn 2. Esther 3. Lianne 4. Lotte 5. Meike
Testvolgorde:	1. Pensioen kennis – ClozeP – ClozeD 2. Pensioen kennis – ClozeD – ClozeP 3. ClozeP – Pensioen kennis – ClozeD 4. ClozeP – ClozeD – Pensioen kennis 5. ClozeD – Pensioen kennis – ClozeP 6. ClozeD – ClozeP - Pensioen kennis
Relatie:	1. Gezinslid 2. Verder verwijderd familielid 3. Vriend/kennis 4. Vriend/kennis van familielid 5. Vriend/kennis van vriend/kennis 6. Geen relatie

Aan het werk vanaf (jaartal)

Type dienstverband op dit moment

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

Uw inkomenschaal op dit moment (nettobedragen)

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

De branche waaronder uw werkgever valt

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

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

- Ik heb nog nooit zo'n brief ontvangen.
- Ik heb de brief weggegooid.
- Ik heb er niet naar gekeken en de brief direct bij mijn administratie gestopt.
- Ik heb er globaal naar gekeken en de brief bij mijn administratie gestopt.

- Ik heb er grondig naar gekeken en de brief bij mijn administratie gestopt.
- Ik heb er grondig naar gekeken en de brief bij mijn administratie gestopt. Ik weet nu wanneer ik actie moet ondernemen.

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

1 2 3 4 5 6 7

In hoeverre heeft u nagedacht over uw pensioen?

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

BIJLAGE 3. FINANCIËLE KENNISTEST

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

A De waarde van geld

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

B Sparen en beleggen

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

- c. Het risico blijft gelijk
 - d. Ik weet het niet
5. Als u wordt aangeboden om een investering te doen met een verwacht rendement van 15%, terwijl het verwachte rendement van gelijksoortige investeringen 10% is, dan is het risico van de investering waarschijnlijk:
- a. Lager dan dat van gelijksoortige investeringen
 - b. Hetzelfde als dat van gelijksoortige investeringen
 - c. Hoger dan dat van gelijksoortige investeringen
 - d. Ik weet het niet
6. Uitgaande van een lange periode (bijvoorbeeld 20 jaar), wat geeft normaalgesproken het hoogste rendement?
- a. Spaarrekeningen
 - b. Obligaties
 - c. Aandelen
 - d. Ik weet het niet

C Rente en inflatie

7. Stel dat het rentepercentage op uw spaarrekening 1% per jaar is, en de inflatie 2% per jaar. Hoeveel kunt u na 1 jaar kopen van het geld dat op deze rekening staat?
- a. Meer dan vandaag
 - b. Precies hetzelfde
 - c. Minder dan vandaag
 - d. Ik weet het niet
8. Stel dat uw inkomen in het jaar 2030 25% hoger is ten opzichte van nu, en dat de prijzen van alle goederen met een kwart zijn gestegen. Hoeveel kunt u in 2030 van uw inkomen kopen?
- a. Meer dan nu
 - b. Hetzelfde als nu

- c. Minder dan nu
 - d. Ik weet het niet
9. Inflatie kan verschillende problemen veroorzaken. Welke groep zou de grootste problemen hebben gedurende periodes met hoge inflatie?
- a. Oudere, werkende stellen die sparen voor hun pensioen
 - b. Oudere mensen die leven van een vast pensioeninkomen
 - c. Jonge, werkende stellen zonder kinderen
 - d. Jonge, werkende stellen met kinderen
 - e. Ik weet het niet
10. Wie zijn het meest geholpen door inflatie?
- a. Banken die geld hebben uitgeleend tegen een vast rentepercentage
 - b. Mensen die geld hebben geleend tegen een vast rentepercentage
 - c. Mensen die leven van een vast inkomen
 - d. Ik weet het niet
11. Als de rentetarieven dalen die door banken worden geheven, zullen bedrijven waarschijnlijk:
- a. Geen nieuwe werknemers meer aannemen
 - b. De prijzen verhogen van de goederen die ze produceren
 - c. Meer investeringen doen
 - d. Ik weet het niet

D Salaris en inkomstenbelasting

12. Op het salaris dat u verdient wordt iedere maand loonheffing ingehouden. Waaruit bestaat loonheffing?
- a. Loonbelasting
 - b. Loonbelasting en pensioenpremie
 - c. Loonbelasting en premie voor volksverzekeringen
 - d. Loonbelasting, premie voor volksverzekeringen en pensioenpremie
 - e. Ik weet het niet

13. Maria verdiende tijdens haar studie jaarlijks €15.000 euro met een bijbaan. Nadat ze afstudeerde, vond ze een baan waarin ze €50.000 euro per jaar ging verdienen. Hoe hoog zal het totale bedrag zijn dat Maria nu aan inkomstenbelasting moet betalen?
- a. Meer dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
 - b. 10 x zo hoog als toen ze studeerde
 - c. Minder dan 10x zo hoog als toen ze studeerde
 - d. Net zo hoog als toen ze studeerde
 - e. Ik weet het niet

E Verzekeringen

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

BIJLAGE 4. WOORDENSCHATTEST

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Wat is de betekenis van de dikgedrukte woorden?

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

2. Zij was gisteren erg **recalcitrant**.
 - a. opgewekt
 - b. geërgerd
 - c. opstandig
 - d. meegaand
 - e. ik weet het niet

3. De gasten namen een **aperitief**.
 - a. drankje voor het eten
 - b. nagerecht
 - c. rookpauze
 - d. voor de tweede keer opscheppen
 - e. ik weet het niet

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

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

6. Die politicus heeft een **markant** gezicht.
- a. lelijk
 - b. knap
 - c. opvallend
 - d. onopvallend
 - e. ik weet het niet
7. Wat is nu de **moraal** van dat verhaal?
- a. wat we ervan kunnen leren
 - b. hoe het afloopt
 - c. hoe het gewaardeerd wordt
 - d. hoe lang het is
 - e. ik weet het niet
8. Die jongen heeft een **macaber** verhaal geschreven.
- a. griezelig
 - b. onbegrijpelijk
 - c. slecht
 - d. sprookjesachtig
 - e. ik weet het niet
9. Wat is de **status quo** in dit internationale conflict?
- a. de toestand op dit moment
 - b. het belangrijkste moment
 - c. de voorgeschiedenis
 - d. de vooruitzichten voor de toekomst
 - e. ik weet het niet
10. Zij is de **spil** van de familie.
- a. Zij is het buitenbeentje
 - b. Zij is het ieders lievelingetje
 - c. Zij speelt een centrale rol
 - d. Zij is het meest succesvol
 - e. Ik weet het niet

11. Hij is een **demagoog**.

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

12. Zij heeft geen **scrupules**.

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

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

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

14. Zijn uitspraken waren **ondubbelzinnig**.

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. aantrekkelijk
- b. belezen
- c. onverstandig
- d. dik
- e. ik weet het niet

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

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

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

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

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

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

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

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

23. Zij is **megalomaan**.

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

24. Maria antwoordde **gedecideerd**.

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

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

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

BIJLAGE 5. PENSIOENKENNISTEST

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

A Wat is pensioen en wat is een pensioenregeling?

2. Op welke drie manieren kunt u een inkomen voor de oude dag opbouwen?
 - a. AOW, pensioen voor zelfstandige ondernemers, eigen vermogen
 - b. AOW, aanvullend pensioen vanuit de werkgever, eigen vermogen
 - c. Pensioen vanuit de werkgever, pensioen voor zelfstandige ondernemers, pensioen van een buitenlands pensioenfonds
 - d. Ik weet het niet

3. Anneke heeft in de pensioenregeling van het bedrijf waar ze werkt een zogenaemde **uitkeringsovereenkomst**. Hiernaast bestaat ook een zogenaemde **premieovereenkomst**. Wat is het verschil tussen deze twee?
 - a. Bij een premieovereenkomst wordt het aanvullende pensioen opgebouwd, bij een uitkeringsovereenkomst wordt een aanvullende uitkering bij werkloosheid opgebouwd
 - b. Bij een premieovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van de ingelegde premie, bij een uitkeringsovereenkomst hangt de hoogte van het pensioen af van het gemiddelde uitgekeerde salaris
 - c. Bij een uitkeringsovereenkomst staat de pensioenuitkering waarnaar wordt gestreefd vast, bij een premieovereenkomst staat de hoogte van de in te leggen premie vast
 - d. Ik weet het niet

4. Theo bouwt bij het bedrijf waar hij werkt pensioen op volgens het **middelloodsysteem**. Wat houdt dat in?
 - a. Het pensioen wordt gebaseerd op het gemiddelde loon dat hij in zijn loopbaan heeft verdiend
 - b. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat hij in het midden van zijn loopbaan heeft verdiend
 - c. Het pensioen wordt gebaseerd op het loon dat de gemiddelde werknemer in dezelfde functie verdient
 - d. Ik weet het niet

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

6. Welke factoren zijn van invloed op de hoogte van uw pensioen?
 - a. Het salaris dat u per uur verdient, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - b. Het aantal uren dat u per week werkt, of u wel/niet AOW ontvangt, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - c. Het aantal uren dat u per week werkt, het salaris dat u per uur verdient, het aantal jaren dat u tot aan uw pensioen gewerkt heeft
 - d. Ik weet het niet
7. Wie zijn deelnemers aan een pensioenregeling?
 - a. Werknemers bij werkgevers die deelnemen aan een pensioenregeling
 - b. Ex-werknemers die inmiddels pensioen krijgen
 - c. Eventuele partners en kinderen waarvoor werknemers pensioen opbouwen
 - d. Ik weet het niet

B Wie heeft recht op AOW en pensioen?

8. Michel bereikt de wettelijke AOW-leeftijd. Hij heeft de Franse nationaliteit, maar woont al ongeveer 25 jaar in Nederland. Hoe zit het met de AOW die Michel van de Nederlandse overheid ontvangt?
 - a. Michel krijgt geen AOW
 - b. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewerkt
 - c. Michel krijgt alleen AOW voor de jaren die hij in Nederland heeft gewoond
 - d. Ik weet het niet
9. Hanna wint op haar 64e de jackpot in de Staatsloterij, waardoor ze ineens multimiljonair is. Heeft zij nog steeds recht op AOW wanneer zij de wettelijke AOW-leeftijd bereikt?
 - a. Nee, haar eigen vermogen is te hoog geworden om nog AOW te ontvangen
 - b. Ja, de AOW is een volksverzekering: iedereen die in Nederland woont of werkt bouwt AOW op
 - c. Ja, de AOW betreft een vast percentage van het eigen vermogen: Hanna krijgt nu zelfs meer AOW
 - d. Ik weet het niet

C De hoogte van pensioen en AOW

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

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

D Levensmomenten die pensioen raken

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

E Partnerpensioen

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

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

F Keuzemogelijkheden bij pensionering

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

G Pensioen en crisis

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

BIJLAGE 6. CLOZETEST 1 (PENSIOEN)

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Pensioen

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

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

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

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

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

BIJLAGE 7. CLOZETEST 2 (DONORREGISTRATIE)

Nummer deelnemer.....

Geachte deelnemer,

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

Hartelijk dank!

Donorregistratie

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

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

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

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

BIJLAGE 8. BEGRIPSTEST

Instructie voor proefleider:

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

Vraag 1

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

Vraag 2

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

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

Vraag 3

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

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

Vraag 4

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

Vraag 5

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

Vraag 6

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

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

Vraag 7

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

Vraag 8

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

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

Vraag 9

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

Vraag 10

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

Vraag 11

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

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

Vraag 12

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

BIJLAGE 9. OBSERVATIEFORMULIER

Observatieformulier bij onderzoek naar online pensioeninformatie bij indiensttreding

Datum test: Nr. proefleider: Tijd gebruikt voor woordenschat:
 Tijd gebruikt voor clozeP:
 Nr. deelnemer: Versie: Tijd gebruikt voor fin. geletterdheid:
 Tijd gebruikt voor clozeD:
 Tijd gebruikt voor pensioenkennis:

..... **In minuten/seconden!**

Noteer bij kolom **Steekwoord juist?**:

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

Nr	Zoektijd (min/sec)	Waar?	Steekwoorden in antwoord	Steekwoord genoemd?	Steekwoord juist?	Bijzonderheden zoekproces of antwoord
1			• Marije/werknemer			
			• Huisman & Van den Assem B.V./werkgever			
2a			• Ja			
2b			• ABC Pensioenen			
			• Marije			
			• Huisman & Van den Assem B.V./werkgever			
3a			• Fulltime jaarloon			
			• Min/afrekken			
			• €13.062,- en/of AOW franchise 2014			
			• Parttimepercentage			
3b			• €526,51			
3c			• Per jaar			
4a			• Marije (loopt beleggingsrisico)			
4b			• Zekerder (want ABC neemt dan minder risico)			
5a			• Ja			
5b			• Nee			
5c			• Ja			
5d			• Nee			
6a			• Partner/Berend			
			• Dochter van 17			
			• Dochter van 25 als studeert /arbeidsongesch.			
6b			• € 2.352,48 (per jaar)			
6c			• Tot 21 jaar			
			• Tot 27 jaar bij studeren/ arbeidsongesch.			
6d			• Het dubbele van € 2.352,48			
7			• Alleen voor partner			
			• Als Marije pensioen voor hem heeft ingekocht			
8a			• Nee			
8b			• H&A mag beslissen om geen pensioenpremie meer te betalen			
			• Als de situatie van H&A heel erg verandert			

9			• Horizonbeleggen			
			• Profielbeleggen			
			• Vrijbeleggen			
			• Verschil: hoeveelheid inspraak in beleggingen			
10			• Situatie bespreken met pensioenadviseur			
11a			• Ja			
11b			• Marije krijgt mogelijk minder pensioen			
12			• Ja			

BIJLAGE 10. PENSIOENBRIEF

Uw Pensioen bij ABC Pensioenen

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

A. Wat biedt deze pensioenregeling u?

1. Ouderdomspensioen

Gaat u met pensioen? Dan krijgt u ouderdomspensioen.

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

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

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

Belasting betalen over uw pensioen

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

2. Partnerpensioen

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

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

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

Wie telt als partner?

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

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

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

Berekening van het partnerpensioen

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

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

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

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

Meer of minder werken

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

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

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

3. Als u na uw pensioen overlijdt

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

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

3. Wezenpensioen

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

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

Berekening van het wezenpensioen

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

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

Meer of minder werken

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

4. Arbeidsongeschiktheid

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

Premie

ABC Pensioenen betaalt de pensioenpremie en verzekeringspremies bij arbeidsongeschiktheid

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

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

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

Uitkering

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

5. Beleggingen

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

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

De duur van uw pensioenregeling

Wanneer begint uw pensioenregeling?

Uw deelname aan de pensioenregeling begint op 1 februari 2014.

Wanneer stopt uw pensioenregeling?

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

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

B. Wat biedt deze pensioenregeling u niet?

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

C. Hoe bouwt u pensioen op?

U bouwt op drie manieren pensioen op:

1. **AOW**: dit pensioen krijgt u van de overheid. Op www.svb.nl/aow leest u meer over de AOW.

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

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

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

Uw pensioenpremie

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

Deze premies zijn voor:

- uw 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?

1. Als u de beleggingen wilt wijzigen

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

Beleggingsprofielen

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

1. Horizonbeleggen

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

2. ProfielBeleggen

Bij ProfielBeleggen kunt u bepalen hoeveel risico u wilt nemen. Het risico wordt ook afgebouwd als u 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 vindt u meer informatie over de ABC Pensioenen, SNS en ASN beleggingsfondsen. Beleggen is niet zonder risico's. Om een verstandige beslissing te nemen is het belangrijk om u goed te informeren. Uw werkgever, uw adviseur of onze werknemersdesk helpen u natuurlijk graag.

Uw beleggingskeuzes kunt u doorgeven op uw persoonlijke pagina.

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

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

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

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

Waardeoverdracht

Gaat u ergens anders werken? Dan mag u het bedrag van uw beleggingen naar de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever laten overmaken. Daarvoor verkopen we eerst uw beleggingen. Verkopen van beleggingen kost altijd geld. Bij ons betaalt u 0,5% van de waarde van de beleggingen. We trekken die kosten af van het bedrag dat we naar de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever overmaken.

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

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

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

- Huisman & Van der Assem B.V. stopt met betalen van pensioenpremie en verzekeringspremie.
- U stopt met betalen van de verzekeringspremie uit de waarde van uw beleggingen.
- Net als bij andere verzekeringen vervalt de dekking zodra de premiebetaling stopt. Dus:

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

4. Als u met pensioen gaat

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

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

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

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

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

F. Welke kosten maakt ABC Pensioenen?

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

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

Kosten van beleggen

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

De fondsen voor HorizonBeleggen:

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

G. Wanneer moet u zelf actie ondernemen?

1. Als u van baan verandert.

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

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

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

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

Als u en uw partner uit elkaar gaan, blijft het bedrag dat u 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 belegd. We verdelen de waarde van de beleggingen voor uw pensioen tussen u en uw ex-partner. Dat doen we als één van u beiden erom vraagt.

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

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

5. Als u verhuist naar het buitenland.

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

Op uw persoonlijke pagina kunt u zien wat de waarde van uw beleggingen op dit moment is.

Ook kunt u laten uitrekenen wat de waarde ongeveer is als u met pensioen gaat als u ervan uitgaat dat u tot uw pensioen bij Huisman & Van der Assem B.V. blijft werken. Bedenk dat u naast het pensioen van Huisman & Van der Assem B.V. ook AOW krijgt. Maakt u zich zorgen of het wel genoeg is? Bespreek dan met een pensioenadviseur of het nodig is om extra te sparen of te beleggen. Uw adviseur kan u ook vertellen wat u mag sparen of beleggen zonder daarvoor belasting te betalen.

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

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

Contact

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

Ga naar mijnpensioen.abcpensioenen.nl

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

U vindt in uw persoonlijke overzicht bijvoorbeeld de volgende informatie.

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

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

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

Bel ons

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

- uw contractnummer 250
- uw deelnamenummer 350

Met deze gegevens kunnen wij u snel helpen.

Klachten

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

ABC Pensioenen

Klachtencommissie

Postbus 6000

1280 KA UTRECHT

E-mail: klachtencommissie@abcpensioenen.nl