



Universiteit Utrecht

Is het verbeterde UPO een verbetering?

Een kwalitatieve evaluatie van het aangepaste
UPO

Paulien van de Loo – 4150406

Eindwerkstuk Communicatie- en Informatiewetenschappen

Universiteit Utrecht

Begeleidend docent: Sanne Elling

29 juni 2016

Samenvatting

De begrijpelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) staat in dit onderzoek centraal. Het UPO is een document dat alle werknemers jaarlijks ontvangen met een overzicht van hun pensioensituatie (Nell & Lentz, 2013). Ondanks dat het UPO een belangrijke rol vervult in de pensioencommunicatie (Kuiper e.a., 2013), wordt de brief vaak niet gelezen of begrepen (Krijnen e.a., 2013; Kuiper e.a., 2013). Om de begrijpelijkheid van het UPO te verbeteren, heeft de Universiteit Utrecht hier onderzoek naar gedaan. De onderzoekers voerden onder andere een begripstest uit om de voornaamste problemen in het document op te sporen. Op basis van deze resultaten hebben zij het UPO op een aantal punten verbeterd (Lentz e.a., 2016).

Het doel van het huidige onderzoek is om na te gaan of deze verbeterde versie van het UPO daadwerkelijk een verbetering is. Oftewel: zijn de begripsproblemen die toen werden gevonden opgelost en zijn in de nieuwe versie geen nieuwe problemen ontstaan? Twintig respondenten beantwoordden hardop denkend begripsvragen over informatie in het UPO. Er is een kwalitatieve analyse gedaan, waarbij de uitkomsten van het voorgaande onderzoek werden vergeleken met de uitkomsten van het huidige onderzoek. Hieruit bleek dat bijna alle aanpassingen positief hebben uitpakkt. Voorbeelden hiervan zijn de samengevoegde persoonsgegevens, de belangrijkste informatie die vooraan is gezet en het consequente gebruik van tussenkopjes. In het huidige onderzoek zijn ook enkele nieuwe problemen geconstateerd. Zo is de indexatietabel moeilijk te begrijpen en vinden respondenten het lastig te achterhalen hoe hoog het pensioen op 67- jarige leeftijd zou kunnen zijn. Voor de gevonden problemen worden in dit artikel suggesties voor verbetering gedaan.

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Inleiding | 4 |
| Theoretisch kader | 5 |
| Waarom wordt het UPO niet gelezen? | 5 |
| Waarom wordt het UPO niet begrepen? | 6 |
| Hoe kan het UPO worden verbeterd? | 7 |
| Doel van het onderzoek | 9 |
| Methode | 10 |
| Respondenten | 10 |
| Materiaal | 10 |
| Procedure | 10 |
| Analyse | 11 |
| Resultaten | 12 |
| 1. Uw gegevens | 12 |
| 2. Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? | 14 |
| 3. Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt? | 16 |
| 4. Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt? | 18 |
| 5. Meer weten? | 20 |
| 6. Hoe zeker is uw pensioen? | 22 |
| 7. Verhoging | 24 |
| 8. Verlaging..... | 26 |
| 9. Vragen over het UPO in het algemeen:..... | 28 |
| Conclusie & discussie | 29 |
| Literatuurlijst | 32 |
| Bijlagen | 34 |

Inleiding

Alle werknemers krijgen jaarlijks het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) toegestuurd met informatie over hun pensioensituatie (Nell & Lentz, 2013). Het document bevat informatie over het opgebouwde pensioen, voorwaarden bij bepaalde levensgebeurtenissen, verwijzingen naar belangrijke websites en informatie over de zekerheid van het pensioen. De invoering van het UPO heeft geleid tot een grote stap vooruit in de communicatie over het pensioen. Alle deelnemers ontvangen nu op uniforme wijze informatie over hun pensioen. Het UPO moet de ontvangers helpen inzicht te krijgen in hun pensioensituatie en zo nodig verdere actie te ondernemen (Kuiper e.a., 2013).

Toch is het UPO de laatste jaren onderwerp van discussie geweest doordat de brief steeds meer wordt bekeken vanuit het perspectief van de deelnemer. Het oorspronkelijke doel van het UPO, duidelijkheid en inzicht bieden aan de ontvanger, zou niet bereikt worden omdat er door de deelnemer opmerkelijk weinig met het UPO wordt gedaan (Krijnen e.a., 2014). Verschillende onderzoeken wijzen uit dat het vaak niet wordt gelezen en voor degenen die dat wel doen, is het UPO niet altijd begrijpelijk. Het lijkt niet altijd goed aan te sluiten op de behoeften en kenmerken van grote groepen deelnemers. Ook weten mensen niet goed wanneer het verstandig is om het UPO te gebruiken (Kuiper e.a., 2013).

Omdat een begrijpelijk UPO belangrijk is, heeft de Universiteit Utrecht er onderzoek naar gedaan. Er werd onder andere een begripstest afgenomen om na te gaan welke problemen mensen hebben bij het uitvoeren van de voornaamste taken met het UPO (Lentz e.a., 2016). Op basis van die resultaten hebben de onderzoekers het UPO op enkele punten verbeterd. Het doel van het huidige onderzoek is na te gaan of deze nieuwe versie van het UPO ook daadwerkelijk een verbetering is. Er wordt onderzocht of mensen het UPO nu beter begrijpen en of er eventueel nog verbeterpunten zijn.

Theoretisch kader

Waarom wordt het UPO niet gelezen?

Een belangrijk probleem van het UPO is dat het niet goed of helemaal niet gelezen wordt. Maar hoe kan het dat zo weinig mensen bereid zijn om hun pensioeninformatie door te nemen? 85 procent van de Nederlanders ziet namelijk wel in dat het UPO belangrijk is, blijkt uit onderzoek in opdracht van Autoriteit Financiële Markten (AFM) (AFM, 2010b). Dit kwam ook naar voren uit de Netspar Pensioenbarometer, toen het nut van het UPO een 5.04 werd gegeven op een 7-puntsschaal (Kuiper e.a., 2013). Tegelijkertijd leest maar één op de drie deelnemers het UPO grondig door, de rest leest het vluchtig of helemaal niet. De belangrijkste reden is volgens het AFM dat de materie als complex en 'ver van mijn bed' wordt beschouwd (AFM, 2010b). Pensioenbeslissingen zijn nu eenmaal ingewikkeld, terwijl veel mensen al moeite hebben met eenvoudige financiële begrippen en berekeningen (Kuiper e.a., 2013). Er is een groep deelnemers die het gevoel heeft machteloos te staan ten aanzien van de uiteindelijke inkomsten na pensionering en weer anderen zeggen er vanuit te gaan dat alles wel goed komt. Deelnemers uit deze laatste groep lijken overigens eerder angstig dat het niet zo goed geregeld is, maar willen dit niet weten en laten het er daarom verder bij (AFM, 2010b).

Uitstel van het zich verdiepen in pensioeninformatie is niet alleen een kwestie van desinteresse en gebrek aan kennis. Voor een deel wordt dit ook veroorzaakt door een mechanisme in onze hersenen, namelijk de *present bias*. We leggen bij afwegingen die we maken een groter gewicht op het heden dan op de toekomst (Akerlof, 1991). Directe voordelen van gedrag wegen psychologisch zwaarder dan voordelen die in de toekomst liggen en hetzelfde geldt voor nadelig gedrag. We doen daarom liever morgen iets wat we niet leuk vinden dan vandaag, omdat het lijkt alsof het in de toekomst minder onaantrekkelijk is. Deze redenering herhaalt zich echter als dat moment in de toekomst is aangebroken (Fischer, 2001). Bij de afweging om een taak uit te voeren, worden ook de directe voordelen met de directe nadelen vergeleken. Oftewel: heb je de nadelen er voor over om de voordelen te bereiken? Bij het zich verdiepen in pensioeninformatie is dit vaak niet het geval. Directe voordelen op de korte termijn zijn niet sterk aanwezig, terwijl dit wel het geval is met de directe nadelen op de korte termijn: het is niet interessant en complex om uit te voeren. Voordelen op de lange termijn zijn er bij pensioen dan weer wel. Als je je er nu namelijk al mee bezighoudt, heb je tijdens je pensionering wellicht een hoger inkomen. Voor- en nadelen op de lange termijn spelen wel een rol bij de gedragsintentie (O'Donoghue & Rabin, 2001).

Alleen de gedragsintentie is echter nog geen zekerheid voor daadwerkelijk gedrag. Er is

namelijk een belangrijk verschil tussen de financiële plannen die mensen maken en de feitelijke acties die ze ondernemen. Zo blijkt uit onderzoek bij een voorlichtingsbijeenkomst over pensioenplanning dat alle aanwezige mee zouden willen doen aan het bedrijfsspaarplan, maar dat slechts 14 procent dit ook daadwerkelijk deed (Choi e.a., 2002). Uitstelgedrag kan ook worden versterkt omdat de te maken keuzes erg complex zijn (Kuiper e.a., 2013) en omdat er bij pensioenplanning geen mogelijkheid is om te leren van fouten (Nijboer & Boon, 2012).

Waarom wordt het UPO niet begrepen?

Als het UPO wordt gelezen, is er vaak nog het probleem dat mensen het niet begrijpen. Ook al denken ze soms van wel, want zelfoverschatting lijkt een rol te spelen bij het begrip van het UPO. 13 procent van de respondenten die aan het AFM-onderzoek meedeed, gaf aan het UPO volledig te begrijpen, en bijna de helft zei het UPO vrijwel helemaal te begrijpen. Gerichtte vragen over het UPO wisten echter veel minder respondenten goed te beantwoorden (AFM, 2010b). Deze conclusie werd ook getrokken in de Werkgroep UPO, waar het UPO-model jaarlijks opnieuw wordt vastgesteld door de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. 64 procent van de respondenten die het UPO evalueerden, gaf aan de brief grotendeels te begrijpen en nog eens 15 procent zei het UPO volledig te begrijpen. Ook vonden de meesten dat het UPO in begrijpelijk Nederlands is geschreven, maar ondanks deze beweringen wist toch maar een beperkt deel van de deelnemers het verwachte toekomstige pensioen af te lezen (Kuiper e.a., 2013).

Mogelijk komt dit doordat mensen het bijzonder lastig vinden om zelfstandig het UPO te begrijpen. Uit het onderzoek van het AFM bleek dat respondenten in de kwantitatieve studie het UPO slecht begrepen en dat het aantal goede antwoorden niet hoog lag. Nadat de respondenten in het kwalitatieve gedeelte werden 'gedwongen' het UPO grondig door te nemen, bleken ze het document een stuk beter te begrijpen. Pas als de deelnemer bij de hand wordt genomen bij het doornemen van het UPO, komt de informatie echt goed over. Helaas lijkt het echte leven meer op de kwantitatieve studie en duiken mensen niet uit zichzelf volledig het UPO in (AFM, 2010b).

Dat het UPO moeilijk te begrijpen is, heeft naast het gebrek aan pensioenkennis ook een andere oorzaak. Pensioenorganisaties zijn namelijk gebonden aan bepaalde wet- en regelgeving rondom pensioencommunicatie. Nell & Lentz (2013) stellen in hun paper dat dit van invloed is op zowel de houding als het gedrag van communicatieprofessionals, en dat dit niet altijd een gunstig effect heeft op een optimaal communicatieproces met de respondenten. Bij pensioencommunicatie moeten altijd twee afwegingen worden gemaakt. De eerste is tussen uniformiteit van informatie en de begrijpelijkheid en duidelijkheid ervan. Zo waarderen pensioenuitvoerders enerzijds de

uniformiteit van standaarduitingen positief, maar kunnen zij daardoor hun communicatie minder toespitsen op persoonlijke kenmerken van hun deelnemers. Dit kan ervoor zorgen dat de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de informatie afneemt (Heuts & Klaver, 2011). Ook uit interviews met communicatieprofessionals bleek de uniformiteit het grootste probleem. Veel van hen ervaren een botsing tussen hun eigen visie op pensioencommunicatie en de wet. Het gevolg daarvan is dat er behoudende keuzes worden gemaakt bij de ontwerpen van pensioencommunicatie, wat de innovatie daarvan in de weg kan staan (Nell & Lentz, 2013). De tweede afweging is die tussen volledigheid van informatie en de duidelijkheid en begrijpelijkheid. Meer informatie is niet altijd beter. Volledige verstrekking van informatie aan deelnemers zorgt ervoor dat ze overspoeld worden met informatie. Dit heeft weer negatieve gevolgen voor de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de informatie (Heuts & Klaver, 2011).

Een aantal geïnterviewden zag echter ook de positieve kant van het invoeren van verplichte pensioeninformatie zoals het UPO. Pensioenfondsen en –verzekeraars zijn nu namelijk verplicht om te communiceren, terwijl zij dat daarvoor maar weinig tot niet deden. De verplichting om te communiceren over pensioeninformatie zou bij sommige organisaties noodzakelijk zijn, omdat ze zonder deze wet- en regelgeving weinig tot niets zouden doen om hun deelnemers te informeren (Nell & Lentz, 2013). Het UPO is dus nodig om de communicatie tussen pensioenfondsen en deelnemers gaande te houden. Het vervult daarmee een belangrijke rol in informatievoorziening tussen beide partijen. Het is daarom noodzakelijk dat binnen de kaders van de wet- en regelgeving, het UPO zo begrijpelijk mogelijk wordt gemaakt.

Hoe kan het UPO worden verbeterd?

Voor de verbetering van een tekst kan het nuttig zijn die te evalueren, zodat de problemen achterhaald kunnen worden. Hiervoor bestaan verschillende methodes. Zo kan dit door een expert worden gedaan, of door de lezers zelf. Als vastgesteld moet worden welke problemen lezers van een document ervaren, wat bij het UPO ook het geval is, is de lezersgerichte methode nodig (Lentz, 2004). Een veel voorkomende manier om een tekst te evalueren is door het begrip te meten. De klassieke methode hiervoor is de begripstest. Dat is een vragenlijst waarin verschillende soorten vragen worden gesteld. Deze kunnen bijvoorbeeld gaan over relaties tussen verschillende elementen uit de tekst, argumenten en conclusies of processen die worden beschreven. Dit kunnen open of gesloten vragen zijn (Lentz, 2004).

Het nadeel van zo'n vragenlijst is het gesloten karakter ervan. Met een begripstest komen alleen die problemen aan het licht die de onderzoekers zelf bevragen. Voor andere problemen die de

lezer tegenkomt, is geen ruimte. Die mogelijkheid is er wel bij ongerichte methoden, waarbij lezers zelf de problemen aangeven die zij tijdens het lezen ervaren. Een nadeel hierbij is weer dat mensen soms niet goed in staat zijn hun eigen begrip in te schatten. Zo kunnen respondenten aangeven dat ze de tekst goed hebben begrepen, terwijl ze geen antwoorden kunnen geven op inhoudelijke vragen over de tekst (Lentz, 2004). Dit is dezelfde vorm van zelfoverschatting die bij het begrip van het UPO speelt, wat eerder is genoemd. Een combinatie van een gerichte en ongerichte methode zou de oplossing kunnen bieden. Dit kan bijvoorbeeld door een begripstest te combineren met hardop denken. Bij hardop denken moeten respondenten tijdens het uitvoeren van de taak constant hun gedachten verwoorden. Tijdens het maken van de begripstest kunnen respondenten dan ook andere problemen aangeven en is het voor de proefleider duidelijk hoe er tot een eventueel verkeerd antwoord is gekomen (Lentz, 2004).

Daarnaast bestaan er ook nog verschillende types tekstbegrip. Zo wordt in de literatuur onderscheid gemaakt tussen *literal comprehension*, *reorganization*, *inference*, *prediction*, *evaluation* en *personal response* (Day & Jeong-suk, 2005). Bij *literal comprehension* gaat het over letterlijk begrip van de tekst en dat de lezer dus begrijpt wat bijvoorbeeld de woorden, feiten en data betekenen. Bij *reorganization* moet de lezer twee onderdelen van de tekst met elkaar kunnen combineren. Als er bijvoorbeeld aan het begin van de tekst staat in welk jaar een persoon is geboren en verderop in welk jaar hij is overleden, zou de lezer moeten kunnen concluderen hoe oud die persoon is geworden. *Inference* gaat weer een stapje verder, daarbij moet de lezer informatie uit de tekst combineren met eigen kennis en intuïtie. Het antwoord staat dus niet letterlijk in de tekst. Bij *prediction* krijgt de lezer de opdracht om te voorspellen hoe het verhaal verdergaat of afloopt. Hierbij moet begrip van de tekst worden gecombineerd met eigen kennis over het onderwerp en gerelateerde onderwerpen, om zo een logische voorspelling te kunnen doen over het verloop van de tekst. Bij *evaluation* moet de lezer kunnen oordelen over de tekst. Vragen kunnen gaan over hoe nuttig de tekst voor die persoon is, of er moeten kritische kanttekeningen bij worden gezet. Het laatste type begrip, *personal response*, gaat over het gevoel dat lezers bij de tekst hebben. De antwoorden zijn dus niet te vinden in de tekst, maar komen volledig uit de lezer. Hoewel hier geen foute antwoorden mogelijk zijn, is het wel de bedoeling dat het antwoord op de tekst gebaseerd is (Day & Jeong-suk, 2005). In het geval van het UPO is het begripsniveau *inference* van toepassing. De lezer moet de informatie die op papier staat namelijk kunnen begrijpen, dit aanvullen met eigen kennis van pensioen, en dit vervolgens toepassen op de eigen situatie.

Doel van het onderzoek

Het UPO is recentelijk gemoderniseerd. Het is korter geworden, bevat iconen, de informatie staat in een andere volgorde en bevat duidelijke verwijzingen naar belangrijke websites. De Universiteit Utrecht heeft onderzoek gedaan naar dit vernieuwde UPO. Er werd onderzocht welke begripsproblemen zich hierin voordoen en hoe lezers het waarderen. Dat onderzoek werd uitgevoerd onder leiding van Prof. Dr. Leo Lentz. Er is onder andere een begripstest uitgevoerd door middel van scenariovragen, waarbij respondenten hardop moesten denken. Op basis hiervan is het UPO aangepast en verbeterd. Zo zijn sommige tekstblokken verplaatst en is er beter gebruik gemaakt van tussenkopjes (Lentz e.a., 2016).

In het huidige onderzoek wordt nagegaan of dit aangepaste UPO inderdaad een verbetering is ten opzichte van het vorige ontwerp. De gereviseerde versie van het UPO zal dus geëvalueerd worden. Dit wordt gedaan door middel van een begripstest in combinatie met hardop denken. Op basis van die resultaten zal geconcludeerd kunnen worden of de revisie effectief is geweest, waar eventuele begripsproblemen nog zijn blijven zitten en of er geen nieuwe problemen zijn ontstaan.

De onderzoeksvragen luiden:

1: In hoeverre zijn lezers in staat om de informatie in het gereviseerde UPO te begrijpen?

2: In hoeverre is het gereviseerde UPO een verbetering ten opzichte van de vorige versie en waar zitten nog verbeterpunten?

Methode

Respondenten

Aan het onderzoek hebben twintig respondenten meegedaan. Hieronder waren acht mannen en twaalf vrouwen. De leeftijd varieert van 20 tot 58 jaar, met een gemiddelde van 41 jaar. Het opleidingsniveau varieert van vmbo tot wo. Zie bijlage 7 voor een overzicht van de respondenten.

Uit statistische analyse blijkt dat deze groep vergelijkbaar is met de respondenten uit het voorgaande onderzoek. Zowel de verdeling van het geslacht ($t(37)=0.13$, $p=0.897$), als de gemiddelde leeftijd ($t(37)=0.88$, $p=0.385$) en het opleidingsniveau ($t(37)=1.45$, $p=0.156$) wijken niet significant van elkaar af. De resultaten van de twee onderzoeken kunnen dus met elkaar vergeleken worden, zonder dat eventuele verschillen door de kenmerken van de respondenten worden veroorzaakt.

Materiaal

Om het onderzoek uit te voeren is het UPO nodig. Dit is de versie die is verbeterd na onderzoek van de Universiteit Utrecht (zie bijlage 2). Deze wordt digitaal, in PDF-vorm aan de respondenten getoond. Ook is de begripstest nodig. De test bevat dezelfde vijftien open vragen als in het voorgaande onderzoek. De test krijgen respondenten op papier (zie bijlage 4). Verder wordt er een formulier met demografische gegevens gebruikt (zie bijlage 5) en ontvangen de respondenten een instructieformulier (zie bijlage 3). Ten slotte wordt er gebruik gemaakt van een observatieformulier (zie bijlage 6). De afnames worden gedaan met behulp van het programma Morae, dat beeld en geluid van de respondent opneemt, en scrolgedrag en muisbewegingen opslaat.

Procedure

Voordat het onderzoek begint, worden alle materialen klaargemaakt. Morae is opgestart en het UPO is geopend. De instructie, de vragenlijst en voor de zekerheid een geprinte versie van het UPO liggen klaar. De respondent kan plaatsnemen achter de laptop. De instructie wordt besproken en als de respondent geen vragen meer heeft, kan het onderzoek beginnen. De respondent kan eerst ongeveer een minuut naar het UPO kijken, zodat duidelijk is hoe het document is opgebouwd en welke informatie er te vinden is. Daarna kan de respondent aan de begripstest beginnen. Het is de bedoeling dat de respondent tijdens het maken van de begripstest constant hardop denkt. Zo kan de

proefleider het denk- en zoekproces van de respondent volgen en terugkijken met Morae. Als het langer dan tien seconden stil is, zal de respondent eraan herinnerd worden hardop te denken. Als de respondent aangeeft de vraag echt niet te kunnen vinden, of als het langer dan vijf minuten duurt, wijst de proefleider de juiste locatie van het antwoord aan. Is het antwoord dan nog niet duidelijk, wordt er doorgedaan naar de volgende vraag. De antwoorden op de vragen kan de respondent aan de proefleider vertellen. Ondertussen vult de proefleider op het observatieformulier in wat het gegeven antwoord is, of dit goed of fout is, of het op de goede locatie is gevonden en wat er eventueel opvallend was aan het zoekproces. Als de begripstest is afgelopen, vult de respondent nog enkele demografische gegevens in. Het onderzoek duurt per respondent ongeveer twintig minuten.

Analyse

Allereerst wordt in kaart gebracht hoe er op de vragen van de begripstest is gescoord. De tabel met een overzicht hiervan is te vinden in bijlage 8. Ook worden de belangrijkste redenen voor foute antwoorden vastgesteld. Dit is meestal te herleiden van de observatieformulieren en daarnaast kunnen de opnames van de hardopdenksessies geraadpleegd worden. De transcripten hiervan staan in bijlage 9. Hierna wordt een vergelijking gemaakt tussen de resultaten op de begripstest van de vorige versie van het UPO en de nieuwe versie, wat is uitgewerkt in het hoofdstuk 'Methode'. Hier wordt aangegeven om welke vraag het gaat (de volledige vragen staan in bijlage 4), hoe de begripstest werd gemaakt bij de oude versie van het UPO, wat hierna aan het UPO is veranderd, hoe de scores bij de nieuwe versie zijn en wat eventueel verbeterpunten zijn.

Resultaten


1. Uw gegevens


Vragen:

3 en 5: Hoeveel uren werkte Hans en welke pensioenregeling heeft hij?

Hoe zag het eruit?

In de vorige versie van het UPO was informatie over de gegevens in twee delen opgesplitst. Het eerste tekstblok stond bovenaan in het UPO en het onderste tekstblok stond helemaal onderaan in het UPO.

| | | |
|---|---|--|
|  | Uw gegevens Hans Hermans geboren op 23 maart 1971 burgerservicenummer 9876 54 321 werkgever Gemeente Amsterdam | Uw partner Ans Hermans geboren op 23 april 1973 |
| | Stand per: 31-12-2015 uitkeringsovereenkomst | |

| | | |
|---|---|---------------|
|  | Gegevens waarop uw Pensioenoverzicht is gebaseerd | |
| | Datum in dienst bij huidige werkgever | 15 maart 2004 |
| | Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband | 50 % |
| | Voltijd pensioengevend salaris | € 42 233 |
| | Voltijd franchise | € 11 150 |
| | Voltijd pensioengrondslag | € 31 083 |
| | Opbouwpercentage | 1,95% |

Wat is waarom veranderd?

Het antwoord op vraag 3 werd vaak gezocht in het eerste tekstgedeelte met gegevens, in plaats van in de laatste. Daarom zijn deze twee tekstblokken samengevoegd tot één blok. Ook werden respondenten misleid door het woord 'voltijd', waardoor ze dachten dat hij 40 uur per week werkte. Daarom is dit veranderd in 'deeltijd'. Verder werd '50%' soms niet begrepen en zochten respondenten naar het woord 'uren'. Hier zijn echter geen aanpassingen voor gedaan. Wat voor pensioenregeling Hans heeft, konden respondenten vaak niet vinden. Daarom is voorafgaand aan 'uitkeringsovereenkomst' nu 'soort regeling' toegevoegd.

| | | |
|---|---|---|
|  | Uw gegevens Hans Hermans Geboren op: 23 maart 1971 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Werkgever: Gemeente Amsterdam | Uw partner Ans Hermans Geboren op: 23 april 1973 |
| | Stand per: 31-12-2015 Soort regeling: Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: 50% Deeltijd pensioengevend salaris: € 21.120 Deeltijd franchise: € 6.150 Deeltijd pensioengrondslag: € 14.970 Opbouwpercentage: 1,95% | Uitkeringsovereenkomst |

Hoe worden de vragen nu gemaakt?

De vraag over het aantal uren dat Hans werkt, werd vijftien keer goed beantwoord en vijf keer fout. Twee keer werd in het geval van een fout antwoord de zin ‘Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: 50%’ wel gelezen, maar was het voor de respondenten niet duidelijk wat hiermee bedoeld werd: “Zou dat er iets mee te maken hebben?” Twee respondenten keken niet onder het kopje ‘Uw gegevens’. In één geval werd er lang gezocht naar iets wat er niet in staat: “Nou, dan ga ik meteen naar boven. Even kijken of ik ergens ‘uren’ zie.”

Op de vraag wat voor soort pensioenregeling Hans heeft, konden veertien respondenten het goede antwoord vinden. Zodra zij ‘soort regeling: uitkeringsovereenkomst’ zagen, hadden zij door dat dit het goede antwoord op de vraag was. Zes respondenten niet hebben het goede antwoord niet kunnen vinden. Zij hadden niet op de goede locatie gekeken. Ook werd het tekstonderdeel twee keer in eerste instantie niet goed gelezen, maar als volgt: “Soort regeling: percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband”. Waarschijnlijk komt dit door de grote afstand tussen de woorden ‘soort regeling’ en ‘uitkeringsovereenkomst’.

Verbeterpunten:


- Noem naast het percentage dat is gewerkt in verhouding tot een volledig dienstverband ook expliciet het aantal uren dat is gewerkt.
- Zet ‘soort regeling’ en ‘uitkeringsovereenkomst’ dichterbij elkaar zodat het verband beter wordt gezien tussen de twee onderdelen.

2. Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd?

Vragen:


7 en 11: Krijgt Hans op zijn 67^e pensioen van het ABP als hij zzp'er wordt en hoeveel pensioen krijgt hij van het ABP als hij tot zijn 67^e bij zijn huidige baan blijft?

Hoe zag het eruit?

| | |
|---|--|
|  | Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: € 6 968 bruto per jaar Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt. Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op www.mijnpensioenoverzicht.nl . |
|---|--|

Wat is waarom veranderd?

Allebei de vragen werden bij de vorige versie van het UPO goed gemaakt. Daarom is er inhoudelijk niets veranderd. Er is alleen een witregel toegevoegd.

| | |
|---|--|
|  | Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: € 6.968 bruto per jaar Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt. Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op www.mijnpensioenoverzicht.nl . |
|---|--|

Hoe worden de vragen nu gemaakt?

Vraag 7, over Hans als zzp'er, wordt zeven keer niet goed beantwoord. In al deze gevallen konden de respondenten het goede antwoord niet vinden, omdat ze zochten naar informatie over een andere werknemer of over zzp'ers: "Ik ga nu zoeken naar iets over veranderen van werkgever" of "Even kijken of ik iets kan vinden over zzp'ers", zeiden zij vrijwel meteen. In twee van deze gevallen zouden ze naar een website gaan om het daar op te zoeken. Van de zeven personen die deze vraag niet goed beantwoordden, zijn er vijf onder de 25 jaar. Misschien heeft het dus met de leeftijd te maken dat zij niet weten dat het opgebouwde pensioengeld bij het ABP, ook door het ABP wordt uitgekeerd na hun 67^e.

De vraag over wat Hans uitgekeerd krijgt als hij tot zijn 67^e bij zijn huidige baan blijft, werd twaalf keer fout beantwoord. Drie respondenten zeggen dat 6.968 euro het juiste bedrag is, vier respondenten geven aan dat er een rekensom gemaakt moet worden met bedragen op het UPO: “Dan moet ik gaan rekenen. Hij moet nog 23 jaar werken tot zijn 67^e. Dan groeit zijn pensioen dus nog 23 keer met 1,95%. Dus dat tel ik bij 6.968 euro op.” Eén deelnemer denkt dat ‘deeltijd pensioengrondslag’ het uiteindelijke pensioen zou zijn. Twee respondenten zeggen dat je dit nu nog niet kunt weten en twee respondenten gaven aan het echt niet te kunnen vinden. ‘Het te bereiken pensioen’ wordt dus zelden geïnterpreteerd als het pensioen op 67-jarige leeftijd.

Verbeterpunten:

- Verander de zin ‘Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt’ zodat het duidelijker is dat je ook geld ontvangt van het ABP als er van baan wordt gewisseld. Suggestie: ‘Dit bedrag ontvangt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt bij het ABP’.
- Verander de zin ‘Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht’. Suggestie: ‘Uw AOW en het pensioen dat u ontvangt als u tot uw 67^e doorwerkt, staan niet op dit overzicht’.

3. Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt?

Vraag:


10: Ontvangen zijn vrouw en kinderen pensioengeld als Hans op 63-jarige leeftijd overlijdt?

Hoe zag het eruit?

| | |
|---|---|
|  | Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt? <i>Stel, u overlijdt voor uw 67^e. Dan ontvangt uw partner van ons vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd</i> € 10 953 bruto per jaar <i>vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft</i> € 10 189 bruto per jaar |
|  | <i>Elk kind ontvangt dan vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn</i> € 2 418 bruto per jaar Let op: kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP. |

Wat is waarom veranderd?

Deze informatie werd moeilijk gevonden. Dit zou komen doordat de cursieve zin zowel de functie heeft van een kopje, als het eerste deel van een zin is die doorloopt en de tabel daaronder. Ook vroegen respondenten zich af of de persoon op moment van overlijden deelnam aan de pensioenregeling. Daarom is er voor gekozen om dit toe te voegen aan de eerste zin, die niet-cursief is gemaakt en nu een volledige zin vormt.

| | |
|---|---|
|  | Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt? <i>Stel, u overlijdt voor uw 67^e en op het moment van overlijden bouwt u pensioen op bij ABP. Dan ontvangt uw partner van ons vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd</i> € 10.953 bruto per jaar <i>vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft</i> € 10.189 bruto per jaar |
| | <i>Elk kind ontvangt dan vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn</i> € 2.418 bruto per jaar Let op: Kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP. |

Hoe wordt de vraag nu gemaakt?

De vraag over overlijden werd met de nieuwe versie van het UPO snel gevonden. Ook werd de vraag goed beantwoord. Slechts drie keer werd een fout antwoord gegeven, wat te maken had met het pensioengeld dat de kinderen zouden krijgen. Zij gaven aan dat allebei de kinderen geld zouden

ontvangen, terwijl dit alleen voor de 17-jarige geldt. Waarschijnlijk werd de informatie te vluchtig gelezen.

Verbeterpunt:

- Zorg dat de zinnen 'Dan ontvangt uw partner van ons' en 'elk kind ontvangt dan' allebei ofwel cursief zijn, dan wel niet-cursief zodat de opmaak consequent is.

4. Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt?

Vraag:

6: Staat de groei van het pensioen stil als Hans drie jaar niet kan werken door een ernstig ongeluk?

Hoe zag het eruit?

| | |
|---|--|
|  | Wat ontvangt u als u arbeidsongeschikt raakt? Bij volledige arbeidsongeschiktheid ontvangt u van ABP geen aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid. Uw pensioenopbouw gaat wel gedeeltelijk door, zolang u arbeidsongeschikt bent. |
|---|--|

Wat is waarom veranderd?

Respondenten deden over het algemeen lang over het vinden van deze informatie. De belangrijkste zin van dit stuk en tevens het antwoord op de vraag, is naar voren geplaatst. Het kruis in het pictogram is verwijderd omdat respondenten de functie daarvan onduidelijk vonden.

| | |
|---|--|
|  | Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt? Als u arbeidsongeschikt raakt dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast ontvangt u van ABP geen aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid bij volledige arbeidsongeschiktheid. |
|---|--|

Hoe wordt de vraag nu gemaakt?

De respondenten konden allemaal vlot de juiste informatie vinden. Negentien keer werd de vraag goed beantwoord en slechts één keer fout, wat kwam door de informatie over de WIA-uitkering. Ongeveer de helft van de respondenten gaf aan niet te weten waar dit voor staat: "Wat daarna staat, over de WIA –uitkering. Ik weet dus echt niet wat dat is" en "Ik vind wel dat ze even uit mogen leggen wat een WIA is." Verder werd twee keer aangegeven dat het woord 'daarnaast' ongelukkig is gekozen, omdat de eerste zin in het tekstgedeelte positief is en de tweede zin negatief: "Dat vind ik een rare zin. 'Daarnaast' wil zeggen 'plus', maar 'geen aanvulling' is eigenlijk 'min'". Dat de eerste zin vooraan is gezet, is een goede keuze gebleken. Een aantal respondenten stopte namelijk al met lezen na deze zin.

Verbeterpunten:

- Geef aan dat WIA staat voor Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen.
- Pas de zin die begint met 'daarnaast' aan. Suggestie: laat het weg of vervang het door 'maar'.

5. Meer weten?

Vragen:


8 en 12: Wat moet Hans doen als hij wil zien hoeveel geld hij van twee pensioenfondsen samen krijgt en waar moet Hans naartoe als hij wil weten welke gevolgen eerder met pensioen gaan heeft op de hoogte van zijn pensioen?

Hoe zag het eruit?

| | |
|---|--|
|  | Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft? In Pensioen 1-2-3 op abp.nl/pensioen123 ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in mijn.abp.nl bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt. |
|  | Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht? Op www.mijnpensioenoverzicht.nl vindt u een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de AOW. U ziet er ook een inschatting van uw netto inkomen na pensionering. En u kunt uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw partner uw gezamenlijk pensioen bekijken. |
|  | Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Op abp.nl/pensioen123 kunt u ook terecht voor meer informatie. ABP is bereikbaar op 045 579 60 70. |

Wat is waarom veranderd?

Aan deze tekstblokken is niets veranderd. Alleen de tekst over pensioenaangroei factor A is eronder geplaatst. Deze stond eerst aan het einde van het UPO samen met de gegevens waarop het UPO gebaseerd is. Maar omdat deze laatste gecombineerd is met de algemene gegevens, moest het tekstblok over factor A ook ergens anders terecht.

| | |
|---|--|
|  | Pensioenaangroei factor A in 2015 € 568 U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes. |
|---|--|

Hoe worden de vragen nu gemaakt?

Vraag 8 werd door achttien respondenten goed beantwoord. De vraag over eerder met pensioen gaan werd door zeventien respondenten goed beantwoord. Ze hadden er dus geen moeite mee om deze informatie te vinden.

Verbeterpunt:

Hier is geen verandering nodig, de informatie is goed vindbaar en duidelijk.

6. Hoe zeker is uw pensioen?


Vragen:

5 en 14: Noem drie redenen waardoor de hoogte van het pensioen onzeker is en zijn de bedragen op het UPO definitieve bedragen?

Hoe zag het eruit?

Welk pensioen kunt u verwachten?

Let op: De bedragen in dit overzicht zijn zo goed mogelijk ingeschat. De bedragen kunnen nog wijzigen.

| | |
|---|--|
|  <p>RISICO</p> | <p>De hoogte van uw pensioen staat niet vast en kan in uitzonderlijke situaties worden verlaagd. Wij hebben te maken met onder meer de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen.• Een lage rente maakt pensioen duurder.• De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen. <p>Kijk op abp.nl voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.</p> |
|---|--|

In de vorige versie van het UPO stond tussen de blokken ‘Uw gegevens’ en ‘Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd?’ een waarschuwing over het te verwachten pensioen. Hier werd uitgelegd dat de bedragen zo goed mogelijk zijn ingeschat en nog kunnen wijzigen. Ook stond er een tekstblok met risico’s waarom het pensioen kan worden verlaagd.

Wat is waarom veranderd?

Er is besloten om de waarschuwing over de inschatting te verwijderen. Uit het onderzoek bleek namelijk dat dit vaak over het hoofd werd gezien en dat zag het er rommelig uit. Daarbij had het geen toegevoegde waarde naast het tekstgedeelte over ‘Hoe zeker is uw pensioen’. Verder is er een tussenkopje toegevoegd in het tekstblok, omdat deze ontbrak.



Hoe zeker is uw pensioen?

De hoogte van uw pensioen staat niet vast en kan in uitzonderlijke situaties worden verlaagd. Wij hebben te maken met onder meer de volgende zaken:

- Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen.
- Een lage rente maakt pensioen duurder
- De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen

Kijk op abp.nl voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.

Hoe worden de vragen nu gemaakt?

Iedere deelnemer lukte het om drie redenen te noemen waarom het pensioen onzeker is. Zeventien hebben de informatie in de tekst gevonden en drie konden ze zelf redeneren met behulp van overige informatie in het UPO.

Negentien van de twintig respondenten wisten dat de bedragen in het UPO geen definitieve bedragen zijn. Ze vonden het eenvoudig om dat uit deze informatie op te maken. In de meeste gevallen hoefden ze dit niet op te zoeken, maar konden ze het zich nog herinneren door hun antwoord op vraag 5. De waarschuwing dat de bedragen inschattingen zijn, wordt dus niet gemist.

Verbeterpunt:


Omdat de vragen goed zijn gemaakt, is hier geen suggestie nodig.

7. Verhoging

Vraag:


4: Is het pensioen van Hans de laatste jaren gestegen?

Hoe zag het eruit?

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | ABP probeert ieder jaar uw pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de prijzen. Dit heet indexatie. Per jaar beoordeelt ABP of uw pensioen wordt verhoogd. Indexatie is alleen mogelijk indien de financiële positie van het fonds dit toelaat. ABP kan besluiten om uw pensioen volledig, gedeeltelijk of niet te verhogen. Indien de regels het toelaten. | |
| | Of u in de toekomst evenveel kunt kopen met uw pensioen als nu hangt af van de indexatie en de stijging van de prijzen. De afgelopen jaren waren de indexatie en de stijging van de prijzen als volgt: | |
| | Indexatie | Stijging van de prijzen* |
| | 2015 0% | 0,6% |
| | 2014 0% | 1,0% |
| | 2013 0% | 2,5% |
| | 2012 0% | 2,5% |
| | 2011 1% | 1,5% |
| | * Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek | |

Wat is waarom veranderd?

Om te beginnen is er een tussenkopje toegevoegd. Verder is de indeling van de tabel aangepast. Veertien van de negentien respondenten hadden hier namelijk moeite mee. Het woord 'indexatie' werd vaak niet begrepen, ondanks dat het in de tekst daarboven wordt uitgelegd. Daarom is dat veranderd in 'verhoging'. Ook zijn de twee kolommen omgewisseld. Respondenten keken namelijk vaak in de tweede kolom met prijsstijgingen, in plaats van naar de eerste met de verhogingen van het pensioen.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | Verhoging | |
| | ABP probeert ieder jaar uw pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de prijzen. Dit heet indexatie. Per jaar beoordeelt ABP of uw pensioen wordt verhoogd. Deze verhoging is alleen mogelijk indien de financiële positie van het fonds dit toelaat. ABP kan besluiten om uw pensioen volledig, gedeeltelijk of niet te verhogen. Indien de regels het toelaten. | |
| | Of u in de toekomst evenveel kunt kopen met uw pensioen als nu hangt af van deze verhoging en de stijging van de prijzen. De afgelopen jaren waren de stijging van de prijzen en de verhoging als volgt: | |
| | Stijging van de prijzen* | Verhoging |
| | 2015 0,6% | 0% |
| | 2014 1,0% | 0% |
| | 2013 2,5% | 0% |
| | 2012 2,5% | 0% |
| | 2011 1,5% | 1% |
| | * Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek | |

Hoe wordt de vraag nu gemaakt?

Deze vraag is door dertien respondenten fout beantwoord, wat het de slechtst gemaakte vraag van de test maakt. Vaak keken ze wel in het juiste tekstgedeelte, maar snapten ze deze tabel niet. Zes keer werd er in het rijtje van de stijging van de prijzen gekeken: “Nee, de laatste jaren is het gedaald van 2,5 naar 1,0 naar 0,6. Dus het is niet gestegen” of “Dus het is wel gestegen in 2015, met 0,6%.” Vijf keer keken de respondenten wel in het goede rijtje, maar dachten ze toch dat het de laatste jaren niet was gestegen. Waarschijnlijk zagen ze hierbij 2011 over het hoofd, of vonden ze dat dit niet meer onder ‘laatste jaren’ valt. Eén deelnemer gaf aan de tabel helemaal niet te snappen: “Ik snap dit niet. Stijging van de prijzen en verhoging. Ik weet eigenlijk niet waar het nou over gaat.” Eén deelnemer heeft helemaal niet naar de tabel gekeken.

Verbeterpunten:


- Wissel de twee kolommen met prijsstijgingen en de verhoging van het pensioen weer om. Veel respondenten keken namelijk naar de eerste kolom, waarschijnlijk omdat ze er vanuit gaan dat de eerste de belangrijkste is.
- Verander het kopje ‘verhoging’ in ‘verhoging van het pensioen’.

8. Verlaging

Vraag:


2: Is het pensioen van Hans wel eens verminderd?

Hoe zag het eruit?

| | |
|---|--|
|  | <p>Uw pensioen kan in uitzonderlijke situaties ook worden verlaagd. De afgelopen jaren verlaagde ABP het pensioen dat u had opgebouwd als volgt:</p> <p>Verlaging In de afgelopen vijf jaar hebben we de pensioenen één keer moeten verlagen. In 2013 hebben we de pensioenen met 0,5% verlaagd, deze verlaging is in 2014 weer beëindigd.</p> <p>Vanwege de huidige financiële situatie heeft ABP een herstelplan opgesteld. Wilt u meer weten over het herstelplan? Kijk op abp.nl.</p> |
|---|--|

Wat is waarom veranderd?

Het tussenkopje stond hier in het midden van het tekstblok. Deze is naar boven geplaatst, zodat de tekst dezelfde opmaak heeft als de andere onderdelen en de informatie beter vindbaar is. Verder is het zinsdeel over de beëindiging van de verlaging in 2014 verwijderd.

| | |
|---|---|
|  | <p>Verlaging Uw pensioen kan in uitzonderlijke situaties ook worden verlaagd.</p> <p>In de afgelopen vijf jaar hebben we de pensioenen één keer moeten verlagen. In 2013 hebben we de pensioenen met 0,5% verlaagd.</p> <p>Vanwege de huidige financiële situatie heeft ABP een herstelplan opgesteld. Wilt u meer weten over het herstelplan? Kijk op abp.nl.</p> |
|---|---|

Hoe wordt de vraag nu gemaakt?

Deze vraag is vijf keer fout beantwoord. Eén keer werd het UPO niet helemaal doorgelezen. Eén deelnemer keek naar de verhouding tussen de stijging van de prijzen en die van het pensioen onder 'verhoging' en concludeerde dat het pensioen dus relatief gezien gedaald was. De overige drie keken alleen naar de stijging van de prijzen en trokken hier vervolgens allemaal andere conclusies uit. In acht van de vijftien gevallen dat de vraag wel goed was beantwoord, keken de respondenten eerst een tijdje bij het kopje 'verhoging' en dachten daar hun antwoord te kunnen vinden. Pas toen zij door hadden dat het daar niet te vinden was, keken zij verder naar beneden en zagen het kopje 'verlaging' staan: "Oh ja, wacht, hier staat ook nog verlaging."

Verbeterpunt:

Hier is geen verbeterpunt nodig. Het laatste tekstgedeelte wordt wellicht altijd minder goed gelezen, dus verplaatsing zou het probleem niet oplossen.

9. Vragen over het UPO in het algemeen:

Over vraag 1 die gaat over wat het UPO nou eigenlijk is, werd in het voorgaande onderzoek niets gerapporteerd. In het huidige onderzoek konden alle respondenten hier wel een antwoord op formuleren die de juiste strekking had. Na het globaal doornemen van het UPO wisten alle respondenten dus wat voor soort informatie erin staat en waarom deze brief wordt verstuurd. Hier is dus ook geen verbeterpunt.

Vraag 9 gaat over wat bruto per jaar betekent. In allebei de onderzoeken werd deze vraag door iedereen goed beantwoord. Ook hier is dus geen verbetering nodig.

Op vraag 13 over het verschil tussen pensioen en AOW werd minder goed gescoord. In het voorgaande onderzoek werd deze zeven keer fout beantwoord en dachten enkele respondenten dat AOW de afkorting is van Arbeidsongeschiktheidswet, in plaats van Algemene Ouderdomswet. In het huidige onderzoek werd de vraag wederom zeven keer fout beantwoord en werd dezelfde fout twee keer gemaakt. Drie respondenten dachten dat AOW de leeftijd is dat je pensioen krijgt en de overige twee gaven aan het niet te weten. Toch wordt er geen suggestie voor verbetering gedaan. Het is niet de taak van het UPO om de basisbegrippen van het pensioen uit te leggen. Niet weten wat het verschil is tussen AOW en pensioen, heeft bij andere vragen ook geen problemen opgeleverd.

Conclusie & discussie

In dit artikel is onderzocht hoe goed respondenten het gereviseerde UPO begrijpen en in hoeverre het UPO dus een verbetering is ten opzichte van de vorige versie. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een begripstest, waarbij respondenten hardop moesten denken. Deze antwoorden zijn geanalyseerd en vergeleken met de antwoorden die in het voorgaande onderzoek zijn gegeven. Hierbij is erop gelet of de problemen die daar aan het licht kwamen zijn opgelost en of er nieuwe problemen zijn ontstaan. Het blijkt dat bijna alle aanpassingen aan het UPO ook daadwerkelijk verbeteringen zijn. Toch zijn er nog enkele problemen geconstateerd, waarbij suggesties zijn gedaan die het UPO nog verder zouden kunnen verbeteren.

Opvallend is dat op een aantal vragen heel verschillend werd gescoord bij de twee onderzoeken, terwijl daar in het UPO niets of nauwelijks iets was veranderd. Zo werden bijvoorbeeld vraag 7 over Hans als zzp'er en vraag 15 over welk bedrag hij ontvangt als hij tot zijn 67^e bij zijn huidige baan blijft, in dit onderzoek respectievelijk zeven keer en twaalf keer fout beantwoord. In het voorgaande onderzoek waren hier geen problemen mee. De verklaring ligt waarschijnlijk in het feit dat de twee onderzoeken niet geheel identiek aan elkaar waren. Een groot verschil is dat het voorgaande onderzoek plaatsvond in een laboratorium, terwijl het huidige onderzoek om praktische redenen bij mensen thuis of op het werk werd afgenomen. Dit zou de motivatie en concentratie van de respondenten beïnvloed kunnen hebben, waardoor er dus op sommige punten in het huidige onderzoek minder goed gepresteerd werd. Overigens is een huiselijke sfeer een meer natuurlijke omgeving om het UPO door te nemen, waardoor de eventuele mindere mate van concentratie wel waarheidsgetrouw is.

Een tweede verklaring voor het verschil in scores kan de manier zijn waarop de respondenten zijn benaderd. De respondenten bij het voorgaande onderzoek zijn benaderd via onderzoeksbureau CG Selecties. Volgens het bureau zijn dit 'panelleden die het leuk vinden om hun mening te geven' en hebben zij zich zelf aangemeld bij CG Selecties (CG Selecties, z.d.). Deze respondenten lijken erg gemotiveerd om mee te doen aan een onderzoek. De respondenten van het huidige onderzoek zijn benaderd via de persoonlijke kring van de onderzoeker. Zij vonden het veelal ook leuk om mee te doen, maar de intrinsieke motivatie om bij te dragen aan onderzoek, is wellicht wat minder hoog.

Bovendien hebben aan het voorgaande onderzoek negentien respondenten meegedaan en aan het huidige onderzoek twintig respondenten. Bij onderzoek naar de kwaliteit van een document wordt twintig respondenten gezien als een acceptabel aantal. Over het algemeen sporen twintig respondenten zo'n 95% van alle problemen op (Lentz, 2004). Toch is dit geen garantie. De Jong (1998, zoals geciteerd in Lentz, 2004, p. 13) trekt in zijn artikel namelijk de conclusie dat vermoedelijk

elke volgende respondent weer nieuwe problemen zal aanleveren en dat dus nooit met zekerheid beweerd kan worden dat alle problemen gevonden zijn. Het kan dus goed zijn dat in het voorgaande onderzoek de negentien respondenten simpelweg niet alle problemen hebben geconstateerd, die er door de volgende twintig respondenten van het huidige onderzoek wel uit werden gehaald.

Ook over de aard van tekstaanpassingen kan gediscussieerd worden. Aanpassingen die in een tekst worden gedaan naar aanleiding van onderzoek hoeven namelijk niet altijd een verbetering te zijn. Een voorbeeld hiervan is te vinden in de indexatietabel in het UPO. Na het eerste onderzoek is besloten om de kolommen met de indexatie en de prijsstijgingen om te wisselen, omdat er vooral in de tweede kolom met prijsstijgingen werd gekeken, wat niet de bedoeling was. Het omwisselen van de kolommen bleek in dit onderzoek geen goede verandering. Ondanks dat respondenten vaak wel doorhadden dat de eerste kolom over de stijging van de prijzen ging, probeerden ze het antwoord over de verhoging van de pensioenen toch daaruit af te lezen. Waarschijnlijk omdat deze kolom als eerste gepresenteerd werd, en daarom als belangrijkste werd gezien. Een verklaring voor het feit dat aanpassingen niet altijd goed uitpakken voor de lezers, kan liggen in de methode van tekstaanpassing. De problemen die worden opgespoord zijn namelijk lezersgericht. Veelal zijn er verschillende mogelijkheden om die problemen op te lossen. Het verbetertraject is expertgericht en experts kunnen voor de lezers onlogische keuzes maken. Zij weten namelijk vaak wat theoretisch gezien de beste oplossing is, maar dat wil nog niet zeggen dat dit praktisch gezien, voor de lezers, ook de beste oplossing is. Daarom is het belangrijk dat deze aanpassingen ook weer door middel van lezersgericht onderzoek worden geëvalueerd.

Er zijn verder twee punten die beter hadden kunnen zijn aan dit onderzoek. Ten eerste bestaat er een 'gat' in de verdeling van de leeftijd van de respondenten. Tussen de leeftijd van 24 en 47 is namelijk maar één respondent, van 34 jaar. Dit correspondeert natuurlijk niet met de leeftijdsverdeling in werkelijkheid. De respondenten zijn benaderd in de persoonlijke kring van de proefleider, waardoor een perfecte verdeling van leeftijdscategorieën niet haalbaar was. Een positief punt is echter wel dat de gemiddelde leeftijd van de respondenten niet significant afwijkt van de gemiddelde leeftijd van het voorgaande onderzoek. De kans is daardoor klein dat er andere resultaten uit het onderzoek zijn gekomen door de leeftijd van de respondenten.

Het tweede discussiepunt gaat over de vergelijking die is gemaakt tussen het huidige en het voorgaande onderzoek. Een kwantitatieve vergelijking tussen de resultaten was niet mogelijk aangezien er geen kwantitatieve data beschikbaar waren van het voorgaande onderzoek. Dit zou meer informatie toe hebben kunnen voegen over hoe verschillend de scores op de begripstest zijn. Er zouden dan concretere conclusies getrokken kunnen worden over het verschil in begripelijkheid. Nu was dit alleen mogelijk via kwalitatieve analyse. Het positieve aan een kwalitatieve analyse is echter dat die veel informatie bevat. Deze vorm geeft meer prijs over de aard van het probleem,

waardoor het gerichter opgelost kan worden. Een kwantitatieve vergelijking zou dus niet meer begripsproblemen hebben aangetoond, maar zou slechts een beter beeld hebben gegeven van het verschil in de scores.

Terwijl dit onderzoek bezig was, kwam echter ook een vervolgstudie van het voorgaande onderzoek naar buiten. Dit is een online survey die is gehouden onder respondenten van het ABP-panel die ook de begripstest hebben gemaakt over de gereviseerde versie van het UPO. 1100 respondenten hebben deze vragenlijst ingevuld. Hieruit bleek dat de vragen over hoeveel uur Hans werkte, of hij geld ontvangt van het ABP als hij zzp'er wordt, of het bedrag van de AOW in de bedragen is meegerekend en of de bedragen definitief zijn, zeer goed werden beantwoord. Meer dan 90% van de respondenten gaf het juiste antwoord. Vragen over het nabestaandenpensioen en wat Hans op zijn 67^e ontvangt als hij bij zijn huidige werkgever blijft, werden het slechts beantwoord. Deze werden respectievelijk door ongeveer 67% en 69% van de respondenten goed beantwoord. Deze scores liggen toch nog een stuk hoger dan de scores van het huidige onderzoek. Dit kan echter verklaard worden doordat de vragen in de survey multiple choice waren en het betreffende tekstgedeelte al was aangegeven. De vindbaarheid werd dus niet meegenomen, wat de scores positief heeft kunnen beïnvloeden.

Eventueel vervolgonderzoek zou de verbeterpunten die in het huidige onderzoek worden gedaan toe kunnen passen en opnieuw kunnen onderzoeken of het UPO hierdoor verbetert. Ook zou het nuttig zijn als UPO's van andere pensioenorganisaties dan het ABP geëvalueerd worden en eventueel verbeterd. Een perfect UPO, waar niemand problemen mee heeft en dat iedereen volledig begrijpt, is niet heel realistisch. De lezers zijn daarvoor te verschillend. Wat voor de één een verbetering is, is voor de andere een minder geslaagde aanpassing. Wel kan continu gestreefd worden naar een zo goed mogelijk UPO, wat alleen lukt met verder onderzoek.

Literatuurlijst


- AFM (2010a), *Geef Nederlanders pensioeninzicht. Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof*. Amsterdam.
- AFM (2010b), UPO onderzoek. *Een onderzoek naar de interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht*. Amsterdam.
- Akerlof, G. A. (1991). Procrastination and obedience. *American Economic Review*, 81(2), 1-19.
- CG Selecties (z.d.). *Werven van respondenten*. Geraadpleegd op 23-06-2016, van <http://www.cgselecties.nl/werven-van-respondenten>.
- Choi, J. J., Laibson, D., Madrian, B. C., & Metrick, A. (2002). Defined contribution pensions: Plan rules, participant choices, and the path of least resistance. *Tax Policy and the Economy, Volume 16*, 67-114.
- Day, R., & Jeong-suk, P. (2005). Developing reading comprehension questions. *Reading in a foreign language*, 17(1), 60.
- O'Donoghue, T., & Rabin, M. (2001). Choice and procrastination. *Quarterly Journal of Economics*, 121-160.
- Fischer, C. (2001). Read this paper later: procrastination with time-consistent preferences. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 46(3), 249-269.
- Heuts, L. & J. Klaver (2011). *Evaluatie informatiebepalingen pensioenwetgeving*. Onderzoek uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van het ministerie van SZW. Amsterdam.
- Krijnen, J., Breugelmans, S., & Zeelenberg, M. (2014). Waarom mensen de pensioenvoorbereiding uitstellen en wat daartegen te doen is. 'Netspar economische adviezen' Paper, 52.
- Kuiper, C., Soest van, A. & Dert, C. (2013). Naar een nieuw deelnemergericht UPO. Netspar Design Paper, 24.
- Lentz, L. (2004). Methoden van Evaluatie-onderzoek. *Handleiding bij het college Instructieve Documenten september*.
- Lentz, L., Hofland, K., & Dinkove, M. (2016). *Het vernieuwde UPO getest*. Utrecht.
- Nell, L. & Lentz, L. (2013). Pensioenorganisaties en communicatiewetgeving. Exploratief onderzoek naar keuzes en verplichtingen. 'Netspar economische adviezen' Paper, 49.

Nijboer, H. en B. Boon (2012). Pension contract design and free choice: Theory and practice. 'Netspar economische adviezen' Paper 27.

Bijlagen

Bijlage 1: UPO oude versie



Uniform Pensioenoverzicht 2016

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | Uw gegevens Hans Hermans | Uw partner Ans Hermans |
| | geboren op 23 maart 1971 1973 burgerservicenummer 9876 54 321 werkgever Gemeente Amsterdam Stand per: 31-12-2015 uitkeringsovereenkomst | geboren op 23 april |




Welk pensioen kunt u verwachten?

Let op: De bedragen in dit overzicht zijn zo goed mogelijk ingeschat. De bedragen kunnen nog wijzigen.



| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? | |
| | Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: per jaar | € 6 968 bruto |
| | Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt. Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op www.mijnpensioenoverzicht.nl . | |
|  | Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt? | |
| | <i>Stel, u overlijdt voor uw 67^e. Dan ontvangt uw partner van ons</i> vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd | € 10 953 bruto per jaar |
| | vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft jaar | € 10 189 bruto per jaar |
| | <i>Elk kind ontvangt dan</i> vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn | € 2 418 bruto per |


| | |
|---|---|
|  | <p>jaar</p> <p>Let op: kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP.</p> |
|  | <p>Wat ontvangt u als u arbeidsongeschikt raakt?</p> <p>Bij volledige arbeidsongeschiktheid ontvangt u van ABP geen aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid. Uw pensioenopbouw gaat wel gedeeltelijk door, zolang u arbeidsongeschikt bent.</p> |

Meer weten?



| | |
|---|--|
|  | <p>Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft?</p> <p>In Pensioen1-2-3 op abp.nl/pensioen123 ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in mijn.abp.nl bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt.</p> |
|  | <p>Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht?</p> <p>Op www.mijnpensioenoverzicht.nl vindt u een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de AOW. U ziet er ook een inschatting van uw netto inkomen na pensionering. En u kunt uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw partner uw gezamenlijk pensioen bekijken.</p> |
|  | <p>Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Op abp.nl/pensioen123 kunt u ook terecht voor meer informatie. ABP is bereikbaar op 045 579 60 70.</p> |

Hoe zeker is uw pensioen?

| | |
|---|--|
|  | <p>De hoogte van uw pensioen staat niet vast en kan in uitzonderlijke situaties worden verlaagd. Wij hebben te maken met onder meer de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen. • Een lage rente maakt pensioen duurder. • De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen. <p>Kijk op abp.nl voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.</p> |
|  | <p>ABP probeert ieder jaar uw pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de prijzen. Dit heet indexatie. Per jaar beoordeelt ABP of uw pensioen wordt verhoogd. Indexatie is alleen mogelijk indien de financiële positie van het fonds dit toelaat. ABP kan besluiten om uw pensioen volledig, gedeeltelijk of niet te verhogen. Indien de regels het</p> |

| | <p>toelaten.</p> <p>Of u in de toekomst evenveel kunt kopen met uw pensioen als nu hangt af van de indexatie en de stijging van de prijzen. De afgelopen jaren waren de indexatie en de stijging van de prijzen als volgt:</p> <table border="1" data-bbox="319 380 957 582"> <thead> <tr> <th></th> <th>Indexatie</th> <th>Stijging van de prijzen*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>0%</td> <td>0,6%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>0%</td> <td>1,0%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>0%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>0%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1%</td> <td>1,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek</p> | | Indexatie | Stijging van de prijzen* | 2015 | 0% | 0,6% | 2014 | 0% | 1,0% | 2013 | 0% | 2,5% | 2012 | 0% | 2,5% | 2011 | 1% | 1,5% |
|---|---|--------------------------|-----------|--------------------------|------|----|------|------|----|------|------|----|------|------|----|------|------|----|------|
| | Indexatie | Stijging van de prijzen* | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2015 | 0% | 0,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2014 | 0% | 1,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2013 | 0% | 2,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2012 | 0% | 2,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | 1% | 1,5% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | <p>Uw pensioen kan in uitzonderlijke situaties ook worden verlaagd. De afgelopen jaren verlaagde ABP het pensioen dat u had opgebouwd als volgt:</p> <p>Verlaging</p> <p>In de afgelopen vijf jaar hebben we de pensioenen één keer moeten verlagen. In 2013 hebben we de pensioenen met 0,5% verlaagd, deze verlaging is in 2014 weer beëindigd.</p> <p>Vanwege de huidige financiële situatie heeft ABP een herstelplan opgesteld. Wilt u meer weten over het herstelplan? Kijk op abp.nl.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Gegevens waarop dit overzicht is gebaseerd




| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|---------------|---|------|--------------------------------|----------|-------------------|----------|---------------------------|----------|------------------|-------|
|  | <p>Gegevens waarop uw Pensioenoverzicht is gebaseerd</p> <table border="1" data-bbox="319 1209 1407 1411"> <tbody> <tr> <td>Datum in dienst bij huidige werkgever</td> <td>15 maart 2004</td> </tr> <tr> <td>Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband</td> <td>50 %</td> </tr> <tr> <td>Voltijd pensioengevend salaris</td> <td>€ 42 233</td> </tr> <tr> <td>Voltijd franchise</td> <td>€ 11 150</td> </tr> <tr> <td>Voltijd pensioengrondslag</td> <td>€ 31 083</td> </tr> <tr> <td>Opbouwpercentage</td> <td>1,95%</td> </tr> </tbody> </table> | Datum in dienst bij huidige werkgever | 15 maart 2004 | Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband | 50 % | Voltijd pensioengevend salaris | € 42 233 | Voltijd franchise | € 11 150 | Voltijd pensioengrondslag | € 31 083 | Opbouwpercentage | 1,95% |
| Datum in dienst bij huidige werkgever | 15 maart 2004 | | | | | | | | | | | | |
| Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband | 50 % | | | | | | | | | | | | |
| Voltijd pensioengevend salaris | € 42 233 | | | | | | | | | | | | |
| Voltijd franchise | € 11 150 | | | | | | | | | | | | |
| Voltijd pensioengrondslag | € 31 083 | | | | | | | | | | | | |
| Opbouwpercentage | 1,95% | | | | | | | | | | | | |
|  | <p>Pensioenaangroei factor A in 2015 € 568</p> <p>U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes.</p> | | | | | | | | | | | | |

Bijlage 2: UPO nieuwe versie


Uniform Pensioenoverzicht 2015

| | | |
|---|---|---|
|  | Uw gegevens Hans Hermans Geboren op: 23 maart 1971 Burgerservicenummer: 9876 54 321 Werkgever: Gemeente Amsterdam | Uw partner Ans Hermans Geboren op: 23 april 1973 |
| | Stand per: 31-12-2015 Soort regeling: Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: Deeltijd pensioengevend salaris: Deeltijd franchise: Deeltijd pensioengrondslag: Opbouwpercentage: | Uitkeringsovereenkomst 50% € 21.120 € 6.150 € 14.970 1,95% |

Welk pensioen heeft u opgebouwd?

| | |
|---|---|
|  | Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd? Tot 31-12-2015 heeft u bij ABP pensioen opgebouwd: € 6.968 bruto per jaar Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt. Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Die vindt u op www.mijnpensioenoverzicht.nl . |
|  | Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt? Stel, u overlijdt voor uw 67 ^e en op het moment van overlijden bouwt u pensioen op bij ABP. Dan ontvangt uw partner van ons vanaf uw overlijden tot zijn/haar AOW-leeftijd € 10.953 bruto per jaar vanaf zijn/haar AOW-leeftijd zolang hij/zij leeft € 10.189 bruto per jaar <i>Elk kind ontvangt dan</i> vanaf uw overlijden totdat zij 21 jaar zijn € 2.418 bruto per jaar Let op: Kijk op www.mijnpensioenoverzicht.nl voor wat uw nabestaanden ontvangen als u overlijdt wanneer u geen pensioen meer opbouwt bij ABP. |
|  | Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt? Als u arbeidsongeschikt raakt dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast ontvangt u van ABP geen aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid bij volledige arbeidsongeschiktheid. |

Meer weten?

| | |
|---|---|
|  | Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft? In Pensioen 1-2-3 op abp.nl/pensioen123 ziet u welke keuzes u heeft. Daarnaast kunt u in mijn.abp.nl bekijken wat de invloed van die keuzes is op uw eigen situatie. Bekijk daar ook hoeveel u netto ontvangt. |
|---|---|

| | |
|--|--|
| | <p>Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht? Op www.mijnpensioenoverzicht.nl vindt u een persoonlijk totaaloverzicht van het pensioen dat u via uw werk heeft opgebouwd én van de AOW. U ziet er ook een inschatting van uw netto inkomen na pensionering. En u kunt uw pensioen met uw huidige inkomen vergelijken en samen met uw partner uw gezamenlijk pensioen bekijken.</p> |
| | <p>Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Op abp.nl/pensioen123 kunt u ook terecht voor meer informatie. ABP is bereikbaar op 045 579 60 70.</p> |
| | <p>Pensioenaangroei factor A in 2015 € 568</p> <p>U heeft uw factor A nodig als u wilt berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te vullen met lijfrentes.</p> |

Hoe zeker is uw pensioen?

| | <p>Hoe zeker is uw pensioen? De hoogte van uw pensioen staat niet vast en kan in uitzonderlijke situaties worden verlaagd. Wij hebben te maken met onder meer de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensen worden gemiddeld steeds ouder. We moeten het pensioen daardoor langer uitbetalen. - Een lage rente maakt pensioen duurder - De resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen <p>Kijk op abp.nl voor meer informatie over onze financiële situatie en de beleidsdekkingsgraad.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|-----------|--------------------------|-----------|------|------|----|------|------|----|------|------|----|------|------|----|------|------|----|
| | <p>Verhoging ABP probeert ieder jaar uw pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de prijzen. Dit heet indexatie. Per jaar beoordeelt ABP of uw pensioen wordt verhoogd. Deze verhoging is alleen mogelijk indien de financiële positie van het fonds dit toelaat. ABP kan besluiten om uw pensioen volledig, gedeeltelijk of niet te verhogen. Indien de regels het toelaten.</p> <p>Of u in de toekomst evenveel kunt kopen met uw pensioen als nu hangt af van deze verhoging en de stijging van de prijzen. De afgelopen jaren waren de stijging van de prijzen en de verhoging als volgt:</p> <table border="1" data-bbox="347 1491 1031 1682"> <thead> <tr> <th></th> <th>Stijging van de prijzen*</th> <th>Verhoging</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>0,6%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>1,0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>2,5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1,5%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek</p> | | Stijging van de prijzen* | Verhoging | 2015 | 0,6% | 0% | 2014 | 1,0% | 0% | 2013 | 2,5% | 0% | 2012 | 2,5% | 0% | 2011 | 1,5% | 1% |
| | Stijging van de prijzen* | Verhoging | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2015 | 0,6% | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2014 | 1,0% | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2013 | 2,5% | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2012 | 2,5% | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | 1,5% | 1% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>Verlaging Uw pensioen kan in uitzonderlijke situaties ook worden verlaagd.</p> <p>In de afgelopen vijf jaar hebben we de pensioenen één keer moeten verlagen. In 2013 hebben we de pensioenen met 0,5% verlaagd.</p> <p>Vanwege de huidige financiële situatie heeft ABP een herstelplan opgesteld. Wilt u meer weten over het herstelplan? Kijk op abp.nl.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Bijlage 3: Instructieformulier

Onderzoek UPO

Geachte deelnemer,

Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde. Ieder jaar ontvangt u uw eigen Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Voor dit onderzoek krijgt u het UPO van Hans Hermans te zien. Ik wil u vragen om zich te verplaatsen in deze Hans, en voor hem een aantal vragen te beantwoorden over zijn UPO.

Het UPO is geopend op de laptop. Het bestaat uit twee pagina's. De vragen leest u op papier. Ik wil u vragen om hardop te denken. Dit betekent dat u alles wat u leest en denkt hardop zegt. U kunt gewoon voor uzelf praten en steeds uw gedachten verwoorden. Als u het antwoord hebt gevonden, mag u dit hardop aan mij vertellen. Als u een tijdje stil bent, zal ik u eraan herinneren om hardop te blijven praten. Enkele voorbeelden van gedachten die u hardop uit zou kunnen spreken zijn:

- 'Ik kijk nu naar het tekstgedeelte onderaan de eerste pagina'
- 'Ik twijfel of ik zin x of y zal kiezen'
- 'Ik begrijp niet wat er met deze zin bedoeld wordt'
- 'Ik vind het stom dat deze link verstopt staat in het hoekje links onderaan'

U mag alles zeggen wat er in u opkomt. Denk eraan dat het UPO wordt getest, en niet u.

Terwijl u werkt, noteer ik een paar gegevens over hoe u te werk gaat. Laat u daardoor niet van de wijs brengen. Als u het antwoord niet kunt vinden dan zegt u dat gewoon.

Beeld, geluid en computergebruik worden opgenomen met Morae. Wij slaan de gegevens veilig op. De data worden eenmalig en uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt. De data worden niet aan andere partijen verstrekt.

Ik geef u nu ongeveer een minuut om het UPO rustig te bekijken. Daarna beginnen we met de eerste vraag.

Ik ga akkoord met deelname aan dit onderzoek

Handtekening deelnemer

Datum

.....

.....

Bijlage 4: Begripstest

UPO-vragen

- 1) Wat is het Uniform Pensioenoverzicht (UPO)?
- 2) Als het slecht gaat met de economie komen pensioenfondsen soms in de problemen en moeten zij het pensioen verminderen. Is dat bij Hans in het verleden wel eens gebeurd?
- 3) Hans is vorig jaar minder gaan werken en wil controleren of dat wel goed in dit UPO staat. Hoeveel uur per week werkte hij in 2015?
Een fulltime dienstverband bedraagt een werkweek van 40 uur.
- 4) Als de kosten voor het levensonderhoud omhoog gaan, dan proberen de pensioenfondsen de pensioenen ook omhoog te laten gaan. Dit lukt echter niet altijd. Is het pensioen van Hans de laatste jaren gestegen?
- 5) De hoogte van het pensioen is onzeker. Noem drie redenen waardoor dit komt
- 6) Elk jaar dat Hans werkt, groeit zijn pensioen weer wat verder. Maar stel, hij krijgt een ernstig ongeluk en kan de komende drie jaar niet werken. Staat de groei van zijn pensioen dan stil?
- 7) Hans heeft ontslag genomen en is begin 2016 als ZZP-er voor zichzelf begonnen. Krijgt hij dan wel pensioen van ABP als hij 67 wordt?
- 8) Hans heeft eerder een paar jaar in de zorg gewerkt en daar ook pensioen opgebouwd. Wat moet hij doen als hij wil zien hoeveel geld hij van die twee pensioenfondsen samen krijgt?
- 9) Hans ziet bij allerlei bedragen staan dat het bruto per jaar is. Wat betekent dat?

10) Stel, Hans blijft altijd werken in zijn huidige baan, maar hij overlijdt op 63-jarige leeftijd. Zijn vrouw is 61 jaar en blijft met twee kinderen achter, die 17 en 25 jaar oud zijn.

a) Krijgt zijn vrouw dan pensioengeld van het ABP?

b) Krijgen zijn kinderen dan pensioengeld van het ABP?

11) Stel, Hans blijft tot zijn 67^{ste} medewerker bij zijn huidige baan. Hoeveel pensioen krijgt hij dan van ABP?

12) Hans overweegt misschien eerder met pensioen te gaan. Hij wil weten welke gevolgen dat heeft voor zijn pensioen. Waar moet hij naartoe voor een antwoord op die vraag?

13) In het UPO is sprake van Pensioen en AOW. Wat is het verschil?

14) Zijn de bedragen op het UPO definitieve bedragen?

15) Er zijn allerlei soorten pensioenregelingen; sommige leggen vast hoeveel premie je betaalt en andere leggen vast wat het uiteindelijke pensioenbedrag zal zijn. Wat voor soort regeling heeft Hans?

Bijlage 5: Demografische gegevens

Demografische gegevens

Wat is uw geboortedatum?

Dag Maand Jaar

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

Wat is uw hoogst genoten of huidige opleiding?

- Basisonderwijs
- VMBO
- HAVO/VWO
- MBO
- HBO
- WO
- Anders, namelijk _____

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek!

Bijlage 6: Observatieformulier

Observatieformulier UPO-onderzoek

Naam proefpersoon:

Naam proefleider:

Datum test:

Ppn nummer:

Tijd gebruikt voor scenariovragen:

| Vraag | Goed antwoord? | Goede locatie? | Antwoord | Bijzonderheden zoekproces of antwoord |
|-------|----------------|----------------|----------|---------------------------------------|
| 1 | ja / nee | ja / nee | | |
| 2 | ja / nee | ja / nee | | |
| 3 | ja / nee | ja / nee | | |
| 4 | ja / nee | ja / nee | | |
| 5 | ja / nee | ja / nee | | |
| 6 | ja / nee | ja / nee | | |
| 7 | ja / nee | ja / nee | | |

| | | | | | |
|----|----------|----------|----------|--|--|
| 8 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |
| 9 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |
| 10 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |
| 11 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |
| 12 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |
| 13 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |
| 14 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |
| 15 | ja / nee | ja / nee | ja / nee | | |

Bijlage 7: Overzicht respondenten

Tabel 1:
Overzicht respondenten

| Respondentnummer | Geslacht | Leeftijd | Opleidingsniveau |
|-------------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| 1 | Vrouw | 53 | HBO |
| 2 | Man | 55 | MBO |
| 3 | Man | 51 | VMBO |
| 4 | Vrouw | 52 | HBO |
| 5 | Man | 23 | MBO |
| 6 | Man | 58 | HBO |
| 7 | Vrouw | 52 | HBO |
| 8 | Vrouw | 48 | WO |
| 9 | Vrouw | 34 | HBO |
| 10 | Vrouw | 51 | MBO |
| 11 | Vrouw | 48 | HBO |
| 12 | Vrouw | 47 | MBO |
| 13 | Vrouw | 50 | HAVO/VWO |
| 14 | Man | 23 | MBO |
| 15 | Vrouw | 50 | HAVO/VWO |
| 16 | Vrouw | 23 | WO |
| 17 | Vrouw | 20 | HBO |
| 18 | Man | 24 | MBO |
| 19 | Man | 21 | HAVO/VWO |
| 20 | Man | 52 | WO |

Bijlage 8: Overzicht scores begripstest

Tabel 2:
Overzicht beantwoorde vragen begripstest

| Respondent | Vraag 1 | Vraag 2 | Vraag 3 | Vraag 4 | Vraag 5 | Vraag 6 | Vraag 7 | Vraag 8 | Vraag 9 | Vraag 10 | Vraag 11 | Vraag 12 | Vraag 13 | Vraag 14 | Vraag 15 |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | V | V | V | X | V | X | V | V | V | V | X | V | V | V | X |
| 2 | V | V | V | X | X | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 3 | V | V | X | X | X | V | V | V | V | V | V | V | X | V | X |
| 4 | V | V | X | X | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | X |
| 5 | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 6 | V | V | V | V | V | V | X | V | V | V | V | V | V | V | X |
| 7 | V | X | V | X | V | V | V | V | V | V | X | X | V | X | V |
| 8 | V | V | V | X | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 9 | V | V | V | X | V | V | V | V | V | V | X | V | V | V | V |
| 10 | V | V | X | V | V | V | V | V | V | V | V | V | X | V | X |
| 11 | V | V | V | X | V | V | V | V | V | V | X | V | V | V | V |
| 12 | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 13 | V | X | V | X | X | V | X | V | V | V | X | V | X | V | V |
| 14 | V | V | X | X | V | V | X | V | V | X | X | V | V | V | V |
| 15 | V | X | V | X | V | V | V | V | V | V | X | V | V | V | V |
| 16 | V | V | V | V | V | V | X | V | V | V | X | V | X | V | V |
| 17 | V | X | V | V | V | V | X | X | V | X | X | X | X | V | X |
| 18 | V | V | V | X | V | V | X | X | V | V | X | X | X | V | V |
| 19 | V | V | X | X | V | V | X | V | V | X | X | V | X | V | V |
| 20 | V | X | V | V | V | V | V | V | V | V | X | V | V | V | V |

V: goed beantwoord
X: fout beantwoord

Bijlage 9: Transcripten

Transcript 1: Céline Baltus

Vraag 1: Ik zie niet in één oogopslag wat het UPO is. Ik zie mijn gegevens en wat ik heb opgebouwd. Kennelijk geeft het UPO aan wat ik tot nu toe heb opgebouwd aan pensioen. Waarom het uniform heet, geen idee. Zouden misschien alle pensioenfondsen een zelfde soort indeling gebruiken?

Vraag 2: Ik heb het idee van wel, want Hans is toch een jaar of 46. En ik had het idee, ik vind dit niet veel. Dit is namelijk 700 euro bruto per maand ongeveer. Wat was de vraag ook alweer? Oh dan moet ik helemaal naar het eind, de vragen zijn niet opgebouwd volgens het UPO. Hier staan wel redenen waarom pensioenfondsen in de problemen kunnen komen en het pensioen onzeker is. Maar of dat nou bij Hans het geval is? Want ondertussen worden de pensioenen ook geïndexeerd, dus verhoogd, want dat is altijd omhoog. Dan zie ik dat de indexatie minder wordt verhoogd dan de prijzen. Al vier jaar lang. Dus Hans heeft daar wel van geleden. Dat haal ik dus uit het kopje 'verhoging'. De prijzen zijn wel gestegen, maar zijn pensioen niet.

Vraag 3: Volgens mij werkt hij 50%, dat heb ik ergens gezien. Percentage dat u werkte in verhouding tot een volledig dienstverband. Dus Hans werkte 20 uur per week.

Vraag 4: Oh dan heb ik vraag 2 niet goed beantwoord, ik moet nu pas naar de verhoging kijken. Dit antwoord heb ik bij vraag 2 al gegeven. Het pensioen is de laatste jaren van Hans niet gestegen, terwijl de kosten wel zijn gestegen. Maar mijn antwoord op vraag 2 verandert, ik moet hier gaan kijken, op abp.nl. Dan zie ik wat mijn financiële situatie is. En dan hoop ik dat ik daar ook iets op kan maken over mijn persoonlijke situatie, maar dat weet ik niet zeker. Dus voor vraag 2 kijk ik naar het blokje 'hoe zeker is uw pensioen'. Maar het pensioen van Hans is dus niet gestegen. Met 0% sinds 2012.

Vraag 5: Dat weet ik, dat zijn deze drie.

Vraag 6: Nou, bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid gaat de pensioenopbouw gedeeltelijk door, en ontvangt u geen aanvulling op de WIA. Oh, hij kan drie jaar niet werken dus dan is hij volledig arbeidsongeschikt, dus dan staat zijn pensioenopbouw stil. Maar als je gedeeltelijk werkt, gaat de pensioenopbouw gedeeltelijk door. Maar je krijgt dus geen WIA, wet inkomen arbeidsongeschiktheid, als hij niet kan werken. Maar of de opbouw doorgaat, dat weet ik niet. Nee, dat staat gewoon stil als je volledig arbeidsongeschikt bent. Dus ja, de groei staat dan stil.

Vraag 7: Ik mag het hopen. Natuurlijk. Ja, want dat wat je hebt opgebouwd tot 2016, dat wordt pas uitgekeerd als je 67 bent dus dat krijg je zeker. Maar waar haal ik dat uit. Oh, dit is ook een antwoord op vraag 2. Dat is Hans zeker overkomen, in 2013 met 0,5%. Mag ik daar nog op terugkomen? Ik vind het niet zo'n goed overzicht. De eerste vragen gaan over wat in het overzicht pas het laatst staan. Waarom zijn die vragen zo opgesteld? Maar Hans heeft ontslag genomen en is voor zichzelf begonnen. Oh, ja, dan krijg ik namelijk 6.968 euro. Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt. Dus als ik als zzp'er begin, krijg ik dit vanaf mijn 67^e van het ABP.

Vraag 8: Dus van ABP en de zorg. Ik geloof dat ik dan naar mijnpensioenoverzicht.nl moet gaan. Ja.

Vraag 9: Dat er nog inhoudingen op plaats vinden. Ik weet niet precies welke, of dit nou belasting is of sociale verzekeringen. Ik vrees belasting.

Vraag 10: Hij overlijdt op 63-jarige leeftijd. Ja, even kijken. Totdat zijn vrouw 67 is, krijgt zij 10.953 euro en vanaf haar 67^e zolang zij leeft 10.189 euro bruto per jaar. En de kinderen ontvangen, alleen het kind van 172.418 euro bruto per jaar. Het andere kind is 25 dus die ontvangt niks meer. Dus één kind wel en de andere niet.

Vraag 11: Moet ik dan naar die factor A gaan kijken? Hoe moet ik dat nou gaan doen? Nee, factor A is het niet. Wacht even, hoe moet ik dat nou berekenen dan? Of zien? Dit zegt alleen maar iets over tot nu toe. Er staat eigenlijk niet zo veel over pensioenaangroei en wat dat betekent. Dat is slecht. In het huidige UPO van het ABP staat dat volgens mij wel en hier zie ik het eigenlijk niet. Want hij is uit 1971 dus hij moet nog wel even werken. Oké, opbouwpercentage. Dan moet ik gaan rekenen. Hij is in 2015 44? Ja, dus nog 23 jaar tot zijn 67^e. Dan groeit dat pensioen nog met 23 keer 1,95%. Dus met 50% Dus er komt nog 3.500 per jaar bij. Dus bij 6.968 tel ik nog 3.500 op, dus het groeit tot ongeveer 10.500 euro. Grofweg. Er komt namelijk nog 23 jaar het opbouwpercentage bij.

Vraag 12: Ik denk gewoon weer hier naartoe, maar dat is luiigheid. Nee, hij moet hier naartoe, want hij wil misschien korter gaan werken, dan ziet hij welke keuzes hij heeft. Dus hij moet naar abp.nl/penisoen123.

Vraag 13: Dat is algemene ontwikkeling. Pensioen is een sociale verzekering, AOW is een sociale voorziening. Iedereen krijgt AOW, ook als je niet hebt gewerkt. Pensioen krijg je alleen als je daarvoor verzekerd bent en dat is via je werkgever. Dat pensioen betaal je dus zelf.

Vraag 14: Nee, dat is niet zo. Want dit is de situatie nu en daar kun je een prognose uithalen voor over 25 jaar. Maar er zijn allemaal zaken waardoor het nog kan veranderen.

Vraag 15: De laatste. Hij heeft iets geregeld... Ik zie nergens zijn afdracht. Wel wat hij gaat krijgen. Nergens iets over zijn premie. Hij heeft dus het laatste. Dus wat zijn uiteindelijke pensioenbedrag zal zijn.

Transcript 2: Marc van de Loo

Vraag 1: Dat is een overzicht over het pensioen wat je opgebouwd hebt en dat krijg je ieder jaar.

Vraag 2: Kan ik dat gewoon nakijken? Dit bedrag krijgt u vanaf uw AOW leeftijd als u niet verder pensioen opbouwt. Ik ben nu aan het kijken bij de onzekerheden van pensioen. Uhm, volgens mij kan ik dat hier niet uit opmaken. Dan zou ik moeten kijken op abp.nl voor meer informatie over mijn financiële situatie.

Vraag 3: 50%. Dus 20 uur.

Vraag 4: Ik ga nu naar 'verhogingen'. ABP probeert ieder jaar uw pensioen te verhogen. De laatste 4 jaar is het niet meer verhoogd. De prijzen zijn wel gestegen. De laatste keer dat het gestegen is, is 5 jaar geleden, toen is het met 1% verhoogd. Dus de laatste jaren is het niet gestegen. De laatste 4 jaar niet.

Vraag 5: Door het aantal uren dat je werkt, door de verhogingen en door de verlagingen. Want ABP probeert het te verhogen en beoordeelt ABP of het verhoogt. Oh, wat had ik bij vraag 2? Want het is één keer verlaagd, in 2013.

Vraag 6: Nee, volgens mij staat het niet stil. Ik kijk nu naar 'hoe zeker is uw pensioen'. Als u arbeidsongeschikt raakt, gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast ontvangt u geen aanvulling op de WIA bij volledige arbeidsongeschiktheid. Volgens mij staat zijn pensioen niet stil. Alleen als hij een WIA-verzekering heeft wordt die bij volledige arbeidsongeschiktheid niet aangevuld. Maar zijn pensioenopbouw loopt volgens mij wel door. Alleen bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid, krijg je een aanvulling op de WIA-uitkering en bij volledige blijkaar niet. Even kijken, er staat niet bij of hij gedeeltelijk ongeschikt is of helemaal. Dat had er eigenlijk bij moeten staan. Dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Ja, dus het gaat gedeeltelijk door. Maar het is niet duidelijk of het om gedeeltelijke of gehele ongeschiktheid gaat.

Vraag 7: Deeltijd pensioengevend salaris, deeltijd franchise, deeltijd pensioengrondslag. Ik ga op zoek of er iets over zzp'ers staat, als je zelfstandig bent. Maar daar kan ik zo niets over vinden. Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd. Het AOW en het te bereiken pensioen staan niet in dit overzicht. Wilt u meer inzicht in uw keuzes. Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht. Ja, hij krijgt pensioen over de periode tot 2016. Maar dat haal ik niet hieruit. Hier staat wat hij, even kijken. Pensioengevend salaris. Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd, ja, dit heeft hij opgebouwd tot nu toe.

Vraag 8: Wilt u een persoonlijk totaaloverzicht? Ik denk een totaaloverzicht opvragen. Bij mijn pensioenoverzicht.nl.

Vraag 9: Dat hij nog van alles moet afdragen.

Vraag 10: Krijgt zijn vrouw dan geld? Ja. Krijgen zijn kinderen dan geld? Alleen die van 17.

Vraag 11: Dat geven ze niet op. Ik ben even aan het zoeken naar een bevestiging van wat ik net zei. Dat ze het dus niet opgeven wat je op je 67^e krijgt. Oh, hier ja, uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht, die vindt u op mijnpensioenoverzicht.nl. Dus dat kan je daar opzoeken.

Vraag 12: Dat ben ik nog niet eerder tegengekomen. Dan moet hij gaan naar pensioen123 op abp.nl.

Vraag 13: Pensioen is een aanvulling op de AOW. AOW is een basisuitkering die iedereen krijgt als hij gepensioneerd is en je pensioen is een aanvulling die je in je arbeidsverleden hebt opgebouwd.

Vraag 14: Nee, die kunnen verhogen of verlagen.

Vraag 15: Hans heeft een uitkeringsovereenkomst.

Transcript 3: Johan van Breemen

Vraag 1: Dat zegt het eigenlijk al, een pensioenoverzicht van wat ik later ga krijgen. Wat ik later aan pensioen zal ontvangen.

Vraag 2: Even kijken. Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd, daar stond het niet bij. Ik denk dat ik hier zal gaan kijken, wilt u een persoonlijk totaaloverzicht. Oh, wacht even, ik heb niet goed gelezen. Hoe zeker is uw pensioen. Verhoging van uw pensioen. Dit kan in sommige situaties ook verlagen. Dus bij verlaging, het is in 2013 een keer verlaagd. Ik moet gewoon alles eerst lezen.

Vraag 3: Hoeveel uur werkte hij in 2015. Verhoging. Keuzes die u maakt. Hoeveel ontvangt uw partner. Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband, deeltijd pensioengevend salaris. Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft? Persoonlijk totaaloverzicht. U heeft uw factor A nodig... Hoe zeker is uw pensioen? Verhoging van de prijzen. Ik zou het niet weten. Ze vragen hoeveel uur ik per week werk. Ik denk dat ik het hier zou kunnen vinden: wilt u een persoonlijk totaaloverzicht. Hier zou ik dat zoeken, abp.nl/pensioen123.

Vraag 4: Dan zit ik te denken aan het persoonlijk overzicht. Is zijn pensioen de laatste jaren gestegen. Pensioenaangroei factor A. Verhoging. Hier staat het dus, bij verhoging. Nee, het is niet gestegen. Oh, in 2011 is het 1,5% gestegen. Stijging van de prijzen. Dus het is wel gestegen in 2015, met 0,6%.

Vraag 5: Dat ligt aan de rente natuurlijk. Hoe zeker is uw pensioen. Dus naar abp.nl zou ik dan gaan. Oh, de redenen moet ik noemen. De financiële situatie, de dekkingsgraad en de rente maar dat heeft wat met elkaar te maken.

Vraag 6: Dat stond ergens onderin. Verlaging, verhoging, hoe zeker is uw pensioen. Ah, wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt. Gedeeltelijk. Nee, hij krijgt geen aanvulling op de WIA van de overheid. Oh, hij is niet volledig ongeschikt, dus gedeeltelijk.

Vraag 7: Dat kan ik zo wel zeggen dat dat niet zo is. Maar ik moet het natuurlijk hier zoeken. Dit bedrag krijgt u als u niet verder pensioen opbouwt. Persoonlijk totaaloverzicht. Ik zou naar de website gaan denk ik, naar ABP bellen. Maar in principe, als ik zzp'er ben. Oh, wacht, ik lees de vraag eigenlijk verkeerd. Hij heeft natuurlijk wel pensioen opgebouwd als werknemer. Hij krijgt wel pensioen, van de jaren die hij gewerkt heeft als werknemer. Dus hij krijgt wel pensioen als hij 67 is.

Vraag 8: Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd. Ik zou naar mijnpensioenoverzicht.nl gaan want daar staat als het goed is alles op, van wie ik wat krijg.

Vraag 9: Dat er nog belasting afgaat. Dat hij de belasting nog af moet dragen.

Vraag 10: Dat weet ik wel. Zijn vrouw krijgt wel pensioengeld. Stel, u overlijdt voor uw 67^e... Zij ontvangt dus pensioengeld. Krijgen zijn kinderen pensioengeld? Eén kind krijgt nog pensioengeld, want tot de 21^e.

Vraag 11: Dan ga ik weer naar mijn overzicht. De hoogte van het pensioen staat niet vast. Wilt u meer informatie. Ik zou dan toch naar mijnpensioenoverzicht.nl gaan.

Vraag 12: Als hij verder pensioen opbouwt... Keuzes die invloed hebben... Aangroefactor, hoe zeker is uw pensioen. Ik denk dat ik dan hier naartoe zou gaan, abp.nl/pensioen123. Dat gaat over de keuzes die hij heeft.

Vraag 13: Pensioen is wat je op hebt gebouwd. AOW is arbeidsongeschiktheidswet, Dus als je arbeidsongeschikt raakt, daar krijg je een uitkering voor. En pensioen is wat je hebt opgebouwd.

Vraag 14: Dat ligt aan de groei natuurlijk en aan de stijging van de prijzen. Dus ze zijn niet definitief, want dat verandert ieder jaar.

Vraag 15: Ik ga even hierboven kijken, misschien dat het daarbij staat. Percentage dat u werkte, pensioengrondslag. Opbouwpercentage, dus geen vaste. Hij heeft geen vast pensioen, zou ik zeggen. Sommige leggen premie vast, andere wat het pensioen zal zijn. Bij Hans staat het niet vast.

Transcript 4: Karen van Breemen

Vraag 1: Dat is een overzicht van mijn gegevens, welk pensioen ik opgebouwd heb, en als ik wat meer wil weten. En als ik arbeidsongeschikt raakt en een persoonlijk totaaloverzicht. En hoe zeker mijn pensioen is.

Vraag 2: Even zoeken. Ja, de afgelopen 5 jaar zijn de pensioenen een keer verlaagd. Dus dat is gebeurd, in 2013.

Vraag 3: Ik ben aan het zoeken naar zijn werktijdfactor. Percentage dat u werkte in verhouding tot een volledig dienstverband: 50%. Zou dat er iets mee te maken hebben? Ik kan het niet vinden. Ik kan niet zien hoeveel hij heeft gewerkt. Ik zou naar het overzicht gaan kijken, ik verwacht dat het daar staat. Op mijn pensioenoverzicht.nl.

Vraag 4: Wat heeft hij opgebouwd in 2015. Misschien moet ik weer naar het overzicht gaan. Hier staat dat de stijging van de prijzen... De afgelopen jaren is het gestegen en nu is het gezakt. De laatste twee jaar is het gezakt. Nee, verhogingen. Vanaf 2012 is het gezakt. Hm. Het is gedaald, niet gestegen.

Vraag 5: Oh, die heb ik zien staan. Waar staat het. Oh deze. De hoogte van het pensioen staat niet vast. Mensen worden steeds ouder, lage rente maakt het duurder en de resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen.

Vraag 6: Uh, als hij arbeidsongeschikt raakt, gaat het pensioen gedeeltelijk door, geen aanvulling van de WIA bij volledige arbeidsongeschiktheid. De pensioenopbouw gaat gedeeltelijk door, dus het staat niet stil.

Vraag 7: Ja. Dat weet ik. Dat hoef ik niet uit het UPO te halen.

Vraag 8: Dan moet hij naar abp.nl. Of, uhm, mijn pensioenoverzicht.nl, dat bedoel ik eigenlijk. Want daar krijgt hij een overzicht.

Vraag 9: Dat er nog kosten vanaf gaan. Dat het niet netto is. Welke kosten heb ik geen idee van. Maar het is niet 'what you see is what you get'.

Vraag 10: Ja, zijn vrouw wel, en elk kind totdat zij 21 jaar zijn. Dus zijn 17-jarige kind ook.

Vraag 11: Dat kan ik vinden op mijnpensioenoverzicht.nl. Dat kun je nou nog niet zien. Alleen maar welk bedrag je tot nu toe opgebouwd hebt.

Vraag 12: Hij gaat dan... Ik denk op mijn.abp.nl. Ik vind het een beetje onduidelijk waarom dit niet samengevoegd is. Mijnpensioenoverzicht.nl en mijnabp.nl. Ik snap niet echt het verschil. Erg onduidelijk. Mijnpensioenoverzicht is voor het overzicht van het inkomen. Oké.

Vraag 13: AOW krijgt iedereen op 67- jarige leeftijd. En pensioen krijgen degenen die daar ieder jaar voor betaald hebben en bij de werkgever pensioen af hebben gedragen.

Vraag 14: Nee, heeft te maken met uh... Dat wisselt, jaarlijks.

Vraag 15: Hans heeft de regeling dat je kan zien welk pensioen hij heeft opgebouwd. Een overzicht moet hij weer bekijken op mijnpensioenoverzicht.nl.

Transcript 5: Stan van Breemen

Vraag 1: Ik zoek even of ik het gewoon ergens zie staan. Ja, dat is gewoon die lijst die aangeeft over je pensioen, hoeveel je hebt opgebouwd en wat er veranderd is. Er staat informatie over in met betrekking tot je pensioen.

Vraag 2: Ja, dat heb ik net gezien. Dat staat dan bij verlaging. In de afgelopen 5 jaar hebben wij de pensioenen 1 keer moeten verlagen. In 2013 hebben we het pensioen met 0,5% verlaagd. Dus dat is dan in 2013 geweest.

Vraag 3: Dat is vorig jaar. Hier stond bij gegevens: percentage dat u werkte in verhouding tot een volledig dienstverband. Dat zo dus de helft zijn. Dus 20 uur. Want dat is 50% van 40 uur.

Vraag 4: Dat stond net onderaan, bij percentages. Stijging van de prijzen 0,6%, stijging van het pensioen 0 dus niet. Oh, laatste jaren. De laatste vier jaren niet, dus nee de laatste jaren niet. Het is al vier jaar hetzelfde namelijk en de prijzen gaan wel omhoog. Dus het is duurder geworden om te leven. Dus dan zeg ik nee. Ja, één jaar wel, in 2011.

Vraag 5: Nou in ieder geval of er een verhoging is. Hoe zeker is uw pensioen, dan zou ik daar wel moeten kijken. Mensen worden gemiddeld steeds ouder. Een lage rente maakt pensioen duur en de beleggingen kunnen tegenvallen.

Vraag 6: Arbeidsongeschikt. Dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Geen aanvulling op de WIA. Ik weet niet wat de WIA is hoor. Wat was de vraag? Staat zijn pensioen dan stil. Nee, dan gaat het gedeeltelijk door. Maar ik vind wel dat ze even uit mogen leggen wat een WIA is, maar dat kan aan mij liggen.

Vraag 7: Ik zoek naar iets over als je voor jezelf gaat beginnen. Ja, dat denk ik wel. Want je bouwt gewoon ieder jaar een percentage op. En hier staat dat hij tot nu bijna 7000 euro heeft opgebouwd. Dus al die jaren heeft hij gewoon pensioen opgebouwd wat hij ontvangt, totdat hij voor zichzelf gaat beginnen.

Vraag 8: UW AOW en het te bereiken pensioen staan niet in dit overzicht, die vindt u op mijnpensioenoverzicht.nl. Ja, dan moet je dus naar die website gaan. Aangezien het onder het kopje hoeveel pensioen heeft u opgebouwd staat, en dat lijkt me breder dan alleen wat je bij dat bedrijf hebt opgebouwd. Dus alles wat je meer hebt verdiend zal wel op dat overzicht staan, op mijnpensioenoverzicht.nl.

Vraag 9: Bruto is dat er nog belasting vanaf moet. Ik dacht dat bruto is wat je krijgt, waar nog belasting vanaf moet, en netto wat je dan onderaan de streep overhoudt.

Vraag 10: Dat stond bij overlijden. Stel, u overlijdt voor uw 67^e, wat dus het geval is. Dan ontvangt uw partner van ons... Dus bijna 11.000 euro bruto. Dus ja, dat krijgt ze. Krijgen de kinderen dan pensioengeld? Totdat ze 21 jaar zijn, dus dan krijgt één kind dat.

Vraag 11: Hier staat tot 31-12 heeft u dit opgebouwd. Dit bedrag krijgt u als u niet verder pensioen opbouwt. Maar er is een opbouwpercentage van 1,95. Maar ik snap niet wat dit is. Deeltijd salaris, deeltijd franchise. Hoeveel pensioen krijgt hij dan. 21.000... Ik weet echt niet waar ik dat zou moeten vinden. Factor A heb je nodig voor... Hoe zeker is uw pensioen. Verhoging, verlaging, nee. Dit is wat

hij nu opbouwt, maar hier staat weer deeltijd pensioen. Nee, ik weet het niet, dan zou ik moeten gokken. Dat zou dit per jaar zijn, maar daar zit weer een stijging in van 1,95. Ik weet het niet. Wat is nou pensioengrondslag? Nee, ik weet het niet. Dit heeft hij opgebouwd tot nu toe. Dit krijgt hij dus nu per jaar. Maar dat stijgt toch nog? Of het kan ook nog dalen. Dus dat kun je niet zeggen wat hij krijgt.

Vraag 12: Pensioen123. Ja, ik denk hier. Welke keuzes hij heeft. Dus abp.nl/pensioen123. Ja je ziet hier een inschatting van uw inkomen na pensionering. Op mijnpensioenoverzicht.nl. Dus dan kan hij dat daar opzoeken, bij vraag 11. Daar zou hij het moeten zien. Maar het antwoord op deze vraag is dus abp.nl/pensioen123. En op mijn.abp.nl wat de invloed is van die keuzes.

Vraag 13: Uhm. AOW is Algemene Ouderdomswet. Dat is een bedrag dat je krijgt als je met pensioen gaat. Of is AOW Arbeidsongeschiktheidswet? Pensioen bouw je op en AOW krijg je. AOW is naar mijn idee als een soort studiefinanciering. Dat krijg je gewoon van de overheid en pensioen bouw je op. Het wordt in ieder geval niet duidelijk uit deze brief. Alle afkortingen zouden ze gewoon uit moeten leggen wat het is, hoe simpel ze ook zijn.

Vraag 14: Ik dacht net ergens te zien dat het niet zo was. De hoogte van het pensioen staat niet vast. Bij hoe zeker is uw pensioen. Het is niet helemaal zeker want het kan zowel verhoogd als verlaagd worden. Nee, staat niet vast. Kan verschillen.

Vraag 15: Nou, ze hebben het over verhogingen en verlagingen dus dan ligt zijn pensioenbedrag niet vast. Misschien staat het bovenaan. Soort regeling: uitkeringsovereenkomst. Percentage dat u werkt... Ja, uitkeringsovereenkomst dus.

Transcript 6: Hans van Amelsvoort

Vraag 1: Dat is het overzicht waaruit blijkt wat ik aan pensioenrechten heb opgebouwd tot nu toe en wat er gaat gebeuren tegen de tijd dat ik met pensioen zou gaan.

Vraag 2: Ja, dat is wel een keer gebeurd, dat heb ik net gezien. In 2013 als ik me het goed herinner, toen is het één keer verlaagd. In 2013 ja.

Vraag 3: Hij werkte 50% volgens mij, als ik het goed gezien heb. Hij werkte dus 20 uur dan.

Vraag 4: Dat is een iets ingewikkeldere vraag, ik heb er net wel iets van gezien. Even kijken, bij de indexatie. Ja één keer, dus. De prijzen zijn ieder jaar gestegen, dus per saldo gaan de pensioenen dus achteruit. Maar het is één keer verhoogd.

Vraag 5: Door de vergrijzing volgens mij. Door economische ontwikkelingen. En de rente stand. Dat zijn er drie. Staat hier nog iets anders? Nee, dat klopt wel.

Vraag 6: Dat is een goede vraag, dat durf ik niet met zekerheid te zeggen. Ik denk het eigenlijk niet. Oh ja, het gaat gedeeltelijk door. Geen aanvulling op de WIA. Nou de groei staat dus niet stil, het gaat gedeeltelijk door. Maar het is natuurlijk nog maar heel globaal, wat is gedeeltelijk? 20% of 80% En wat daarna staat, over de WIA –uitkering. Ik weet dus echt niet wat dat is. Maar dat gaat over volledige arbeidsongeschiktheid. Maar ik heb er dus nog wel vragen over of dat vanaf het eerste moment is. Wanneer je echt arbeidsongeschikt bent.

Vraag 7: Ik zoek of er iets staat over als je ophoudt met pensioen te betalen, als je zelfstandige wordt. Dan zou ik denk ik naar abp.nl/pensioen123 moeten gaan. Om te kijken wat dat betekent dat ik zzp'er ben geworden. Dat kan ik dan blijkbaar daar opzoeken, hoeveel lager het wordt.

Vraag 8: Zo te zien naar mijnpensioenoverzicht.nl. Ik weet niet zeker of ik het daar zou vinden, maar ik denk dat ik in ieder geval bij de pensioenorganisatie kan informeren over eerdere werkgevers. Maar het suggereert hier dat het in het pensioenoverzicht zou kunnen staan. En anders bij de pensioenverstrekker waar ik eerder heb gewerkt.

Vraag 9: Dat er nog belasting over betaald moet worden. Dat is niet het bedrag dat ik netto in handen zal krijgen.

Vraag 10: Ja, zijn vrouw krijgt dan inderdaad pensioen van het ABP, die 10.953 euro. Krijgen zijn kinderen dan pensioengeld? Eentje in ieder geval, die van 25 niet, die van 17 wel tot dat die 21 is.

Vraag 11: Oh, naar mijnpensioenoverzicht.nl moet ik dan gaan. Het bedrag dat hier staat ontvang is als ik nu niet meer ga werken, maar als ik gewoon blijf werken zoals ik nu werk, vind ik in het pensioenoverzicht wat ik dan zou ontvangen.

Vraag 12: Volgens mij weer naar abp.nl.pensioen123. Of mijn.abp.nl voor de keuzes. Daar kun je trouwens ook zien wat je krijgt als je bruto krijgt, waar die andere vraag over gaat.

Vraag 13: Pensioen is een zelf opgebouwde verzekering, AOW is de ouderdomsuitkering van de overheid, ongeacht of je zelf hebt gespaard voor je pensioen. Het pensioen heb je dus zelf opgebouwd, en AOW is wat iedereen ontvangt.

Vraag 14: Nee, want die zijn inderdaad afhankelijk van wat ik tot mijn 67^e nog doe.

Vraag 15: Heel algemeen staat het 'heeft u vragen' dus daar zou ik het sowieso moeten kunnen vinden. Ik zit toch even te twijfelen. Ik zit toch een beetje vanuit mijn eigen kennis te denken. Het pensioenbedrag staat niet vast. Dat zou ik dan toch op kunnen zoeken op de algemene site voor vragen, op abp.nl/pensioen123. Of ik zou bellen of mailen om er precies achter te komen.

Transcript 7: Petra Rijken

Vraag 1: Het pensioen dat je elk jaar opbouwt, neem ik aan.

Vraag 2: Ik zeg gewoon ja, omdat ik het nieuws volg. En het is één van mijn frustraties dat er zoveel geld naartoe gaat en dat ze er zo slecht mee omgaan. Maar ik moet het hier ergens kunnen vinden. Dan denk ik dat ik bij de opbouw moet kijken. Even kijken, inzicht in de keuzes, totaaloverzicht. Hoe zeker is uw pensioen, dan zou ik denk ik daar kijken. Ja, dan zou ik daar doorklikken. Ik zeg gewoon ja, niet omdat ik het lees. Oh, wacht, daar kan ik het zien, bij de verhogingen. Ja, ik denk het wel. Stijgingen van de prijzen, daar zou ik het uit halen. Dus dat is mijn antwoord.

Vraag 3: Hij werkt de helft van de tijd, heb ik bovenaan al te zien. Dus 50%.

Vraag 4: Dan zou ik bijna nee willen zeggen, want ik volg het nieuws. Nee, het is niet verhoogd. Ik zie bij de verhogingen namelijk 0% zijn. Ik weet niet of het klopt hoor, maar dit zou mijn interpretatie zijn. Of moet ik hier kijken? Nee, dat zijn de stijgingen van de prijzen. Ik houd het op nee.

Vraag 5: Dat heb ik al zien staan. Mensen worden steeds ouder, een lage rente en de beleggingen kunnen tegenvallen.

Vraag 6: Ik zou bijna uitgaan van niet. Even kijken. Oh, arbeidsongeschikt. Dan gaat de pensioenopbouw gedeeltelijk door. Dat is het antwoord op de vraag. Het staat dus niet stil.

Vraag 7: Ja, dat weet ik. Wat je hebt opgebouwd dat krijg je. Je moet er alleen wel zelf achteraan gaan. Maar ik moet het natuurlijk uit de tekst halen. Even kijken. Overlijden, arbeidsongeschikt, keuzes. Misschien zit ik wel helemaal fout. Nee, ik moet terug omhoog. Oh ja, dit bedrag krijgt u als u niet verder doorwerkt. Dus ik ga uit van wel.

Vraag 8: Dan moet ik eigenlijk bij het pensioenoverzicht moeten zijn. Keuzes, totaaloverzicht. Heeft u vragen? Ik zou vragen gaan stellen. Nee, dan weet ik het niet. Ik zou er wel achteraan gaan. In ieder geval op mijnpensioenoverzicht.nl, maar ik zou uiteindelijk wel gaan bellen met de vraag.

Vraag 9: Dat er nog een hoop af gaat.

Vraag 10: Zijn vrouw krijgt in ieder geval wel pensioengeld, dat weet ik maar volgens mij staat het ook ergens. Ja, de partner krijgt geld, en het kind tot 21. Dus dat is wel makkelijk te vinden.

Vraag 11: Even kijken, hij heeft zoveel opgebouwd. Wat hij krijgt als hij tot zijn 67^e werkt, dat zie ik niet. Staat dat erin? Zou er een totaalbedrag moeten staan? Dan gok ik maar op die 7000 euro per jaar. Maar in principe, als hij nog verder werkt, zou het nog op moeten lopen. Dus dat is mij niet duidelijk.

Vraag 12: Naar mijnpensioenoverzicht.nl, maar ik zou altijd bellen

Vraag 13: Ja AOW, is dat nou ouderdom, of arbeidsongeschiktheid? Ik haal dat altijd door elkaar. AOW is volgens mij het geld dat je gewoon krijgt als je met pensioen krijgt. Dat is een soort uitkering en dat wordt dan aangevuld met je pensioen. Niet iedereen heeft een pensioen, maar wel altijd AOW.

Vraag 14: Nee, want hij is nog aan het werk.

Vraag 15: Ik denk dat dit vast legt wat het uiteindelijke bedrag is. Maar wat voor regeling heeft hij. Ja, soort regeling: uitkeringsovereenkomst.

Transcript 8: Angelique van Kuik

Vraag 1: Dat is dit. Een overzicht van hoeveel pensioen ik heb opgebouwd en waar ik terecht kan voor meer informatie. En nog een belangrijk stukje is hoe zeker is uw pensioen. In ieder geval een overzicht van mijn pensioenopbouw.

Vraag 2: Nou, dan moet ik even kijken. Ik kijk eerst even bij zijn gegevens. Dan staat er soort regeling: uitkeringsovereenkomst. Hoeveel pensioen heeft u al opgebouwd. Ik heb geen idee. Hoe zeker is uw pensioen. Verhoging, kijk ik even naar. Heeft dat te maken met verlaging? In de afgelopen 5 jaar hebben we het één keer moeten verlagen, in 2013 met 0,5%. Dus dat is bij Hans weleens gebeurd in het verleden.

Vraag 3: Even kijken, heeft het iets te maken met aanpassingen? Ook niet bij meer weten. Ga ik weer terug naar boven. Hoeveel pensioen heeft hij opgebouwd, nee. Deeltijd pensioengrondslag zie ik staan. Het percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband is 50%. Dus hij heeft 20 uur gewerkt.

Vraag 4: Dat is iets met indexering denk ik. Uh, even kijken, is zijn pensioen gestegen. Meer weten, nee daar gaat het niet over. Pensioenaangroei factor in 2015, nee dat is toch weer iets anders. U heeft factor A nodig als u wil berekenen hoeveel fiscale ruimte u heeft... Nee ik snap totaal niet waar dat over gaat, factor A. Dat sla ik wel over. Uhm, hoe zeker is uw pensioen. Stijging van de prijzen. Oh ja hier staat het, verhoging. In 2015 zijn de prijzen gestegen met 0,6% maar de verhoging van het pensioen is 0, dus die is niet gestegen

Vraag 5: Dat staat in dit blokje, daar staan de drie antwoorden. Mensen worden steeds ouder, lage rente en beleggingen.

Vraag 6: Dat lijkt me niet, maar dat weet ik niet heel zeker. Dan ga ik even terug naar hoe zeker is uw pensioen. Nee, daar gaat het niet over. Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt, dus dat gaat over een paar jaar niet kunnen werken. Pensioenopbouw gaat gedeeltelijk door, geen aanvulling op de WIA. Dus de groei staat niet stil, maar gaat gedeeltelijk door.

Vraag 7: Ja, dat zag ik bovenaan al staan. Dit is wat hij krijgt als hij niet verder pensioen opbouwt. Dus dit krijgt hij als hij nu voor zichzelf begint.

Vraag 8: Even zoeken, daar zag ik volgens mij ook wel iets van. Heeft u nog vragen, inzicht in de keuzes, nee dat heeft er ook niets mee te maken. Pensioen en AOW, als u overlijdt. Hm, ik kan het toch niet meteen vinden. Uw AOW staat niet in dit overzicht, nabestaanden staat niet in dit overzicht. Ik zou in ieder geval naar abp.nl gaan om daar even te zoeken. Oh nee dat is natuurlijk niet van het ABP, dat is een ander pensioenfonds. Ik zou gewoon gaan bellen, denk ik. Want ik kan het niet zo meteen vinden. Hier staat ook nog wel pensioenoverzicht. Dan zou ik toch niet naar abp.nl gaan maar naar pensioenoverzicht.

Vraag 9: Dat hij er nog belasting over moet betalen. Dat het niet netto is.

Vraag 10: Er staat wel zijn partner inderdaad. Oh ja heir staat wel iets, daar staat echt een kopje. Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt. Dan ontvangt zijn partner die 10.000 euro, dat

bedrag daar. En elk kind ontvangt... Dus even kijken, het ene kind van 17 krijgt dit bedrag, en die van 25 ontvangt gewoon niks. Dat wist ik trouwens ook niet, heel leerzaam.

Vraag 11: Dit is als je niet verder pensioen opbouwt. En het te bereiken pensioen staat niet in dit overzicht, daarvoor moet ik naar mijn pensioenoverzicht.

Vraag 12: Ik zou in eerste instantie meteen zeggen naar mijn ABP maar ik kijk nog even. Oh ja hier staat ook als je inzicht in je keuzes wil, ga dan naar abp.nl/pensioen123. En voor de gevolgen kun je naar mijn.abp.nl.

Vraag 13: Pensioen bouw je op bij je werkgever en AOW krijg je ongeacht welke werkgever of pensioenfonds, dat is gewoon een uitkering, een ouderenuitkering.

Vraag 14: Nou dat lijkt me niet. Dat stond volgens mij ook ergens. Het kan altijd nog verlaagd worden en je moet nog belasting betalen. Nee, het is niet het definitieve bedrag, maar het bedrag dat hij tot nu toe heeft opgebouwd. Deze bedragen zijn volgens mij gewoon vast, maar dat was je hebt opgebouwd, kan misschien nog verlaagd worden. Volgens mij wel. Ik kijk nu bij meer weten. Hier staat dat het een inschatting is. Hoe zeker is uw pensioen. Hier staat dat de hoogte van het pensioen niet vaststaat.

Vraag 15: Ja dat stond helemaal bovenaan, iets van een regeling. De soort regeling is een uitkeringsovereenkomst.

Transcript 9: Emily Vogels-Worthington

Vraag 1: Goeie vraag. Een samenvatting neem ik aan, van wat je hebt opgebouwd. Welke pensioen je hebt opgebouwd. Misschien ook wel wat je hebt meegenomen van andere werkgevers. In ieder geval een samenvatting of een jaaroverzicht.

Vraag 2: Wat heeft hij opgebouwd, wat gebeurt er als hij overlijdt. Dit bedrag krijg je vanaf je AOW-leeftijd als je niet verder pensioen opbouwt. Ik weet niet eens wat die zin betekent. Ik kan het zo snel niet op deze pagina vinden. In de afgelopen vijf jaar hebben we de pensioenen één keer moeten verlagen. In 2013 is het met 0,5% verlaagd. Dat is dus gebeurd, Maar dat is meer iets algemeen, niet voor hans. Maar is verlaagd dus.

Vraag 3: Dat staat op de eerste pagina neem ik aan. Ik zie wel wat hij heeft opgebouwd. Maar hoeveel uur hij werkte in 2015... Het kan aan mij liggen, maar ik zie het niet staan. Ik zie niets over uren. Of moet je dan een rekensom maken. Percentage dat u werkte in verhouding tot een volledig dienstverband: 50%. Oké. Ik heb geen idee. Percentage dat u werkte... 50%. Dus hij werkte parttime. 20 uur dan denk ik.

Vraag 4: Even kijken of ik het op de tweede pagina kan zien. Verhoging. Stijging van de prijzen. Oh dan staat het hier. Bij prijs. Ja, dan is het dus gestegen. Nee. Het is niet gestegen. Het is al een paar jaar 0%. Maar wat is dan stijging van de prijzen. Ik snap dit niet. Stijging van de prijzen en verhoging. Hier staat dus iets over indexering. Dus de prijzen zijn gestegen, maar het is niet verhoogd. Lijkt mij dan. Maar ik weet eigenlijk niet of het nou gaat over de prijzen, of... Nee, dus.

Vraag 5: Oké, staat dat hier? Even kijken. Dus dit gaat over het risico. Het pensioen kan worden verlaagd. Ja, dat zijn dus deze drie redenen.

Vraag 6: Ik heb dat ergens gezien. Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt. Dan gaat de pensioenopbouw gedeeltelijk door dus.

Vraag 7: Ja, want dat is wat je opbouwt, toch? Ja, dat is gewoon wat je hebt opgebouwd, tot het moment dat je stopt.

Vraag 8: Even kijken, dus van zijn vorige werkgever. Misschien heeft het te maken met een totaaloverzicht. Nee, dat staat hier boven. Het heeft ook niet te maken met overlijden. Iets met de opbouw... Heeft u vragen, nee. Factor A, nee. Nou, ik denk dat hij naar het ABP moet bellen. Even kijken, ik zie niets over andere werkgevers of wat je daar hebt opgebouwd. Ik denk naar abp.nl/pensioen123. Of mijn pensioenoverzicht.nl. Want daar kun je misschien zien wat je sowieso hebt opgebouwd in je carrière. Ja, daar zou ik naartoe gaan. Maar ik vind het niet heel duidelijk.

Vraag 9: Dat heeft met de BTW te maken, die je nog moet betalen.

Vraag 10: Even zien, want daar is wel een stukje over. Wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt. Dan ontvangt uw partner... Ja dus vanaf dat hij overlijdt tot haar AOW dit bedrag, en vanaf haar AOW dit. Ja, dus die krijgt pensioengeld. En het kind... 17 en 25. Alleen die van 17, totdat hij of zij 21 is.

Vraag 11: Dan krijgt hij dus die 7000 euro. Vanaf de AOW-leeftijd. Ja.

Vraag 12: Dat gaat volgens mij over de keuzes die hij heeft, op de tweede pagina. Even kijken, wilt u inzicht in de keuzes... Inzicht in de gevolgen van de keuzes. Dan denk ik dat je even naar de website moet gaan. Naar abp.nl/pensioen123. Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet op dit overzicht. Wat is het te bereiken pensioen? Dat zie ik nu pas. Geen idee.

Vraag 13: AOW is wat je wettelijk krijgt van de overheid, en pensioen is wat je krijgt van je werkgever.

Vraag 14: Nee, volgens mij kan dat nog fluctueren. Want dat is nog niet zeker. Nee, de hoogte van het pensioen staat niet vast. Dat kan nog veranderen.

Vraag 15: Uhm, dat staat volgens mij bovenaan. Soort regeling: uitkeringsovereenkomst.

Transcript 10: Yvonne Tonnissen

Vraag 1: Ik zou denken alle gegevens en de informatie over je pensioen.

Vraag 2: Nou, even kijken. Even lezen wat er eigenlijk allemaal staat. Dit zijn meer de algemene gegevens, dat gaat volgens mij niet echt over Hans. Ik heb geen idee. Ik zou denken... In 2011. Nee, dat zijn de prijzen. Verlaging, even kijken. In 2013 met een half procent.

Vraag 3: Ik dacht eigenlijk dat ik een lijstje zou zien met zoveel gewerkt in 2011 en zoveel in 2012. Dus ik zoek eigenlijk iets van... Ik kan niet vinden wat ik zoek. UW AOW en het te bereiken pensioen staan niet in dit overzicht. Ik denk toch dat ik op mijnpensioenoverzicht.nl zou gaan kijken.

Vraag 4: Even zien, dan ga ik hier naartoe. Ja, in 2011 met 1%.

Vraag 5: Dat heb ik zien staan. Ja, de mensen worden steeds ouder, een lage rente en de resultaten van de beleggingen.

Vraag 6: Arbeidsongeschikt. Nou ik denk dat zijn pensioen dan gedeeltelijk doorgaat, de pensioenopbouw.

Vraag 7: Ja, ik denk dat hij gewoon pensioen krijgt van wat hij heeft opgebouwd tot 2016. Maar dat denk ik zelf, dat haal ik niet hier uit, als ik eerlijk ben.

Vraag 8: Als ik me niet vergis, naar mijnpensioenoverzicht.nl.

Vraag 9: Dat er in ieder geval nog een hoop af gaat. Dat is in ieder geval niet het bedrag dat je krijgt.

Vraag 10: Dat zijn dingen die ik eigenlijk zou moeten weten. Ja, zijn partner ontvangt pensioengeld. Ja, die krijgt dat in ieder geval. Van zijn kinderen de eerste wel, want die is 17. Totdat die 21 is.

Vraag 11: Tot zijn 67^e. Verhoging, verlaging... Nou dan moet je ook weer naar mijnpensioenoverzicht.nl, want daar staat een inschatting van het netto inkomen na pensionering.

Vraag 12: Bij mijn.abp.nl.

Vraag 13: AOW, arbeidsongeschiktheidswet. Dat is dus een heel groot verschil. Pensioen heb je opgebouwd. AOW krijg je... AOW... Ongeschiktheid. Pensioen heb je zelf opgebouwd en AOW is iets van het Rijk.

Vraag 14: Uhm, nee.

Vraag 15: Ik zou zeggen het uiteindelijke pensioenbedrag. Ik denk dat dat hiermee bedoeld wordt. Wat hij opgebouwd heeft en wat het uiteindelijke pensioenbedrag zal zijn.

Transcript 11: Marieke van Roozendaal

Vraag 1: Dat is een overzicht waar voor een deel jouw eigen persoonlijke gegevens staan opgenomen, en verder een uitleg over wat de rechten en plichten van het pensioenfonds zijn, de risico's die ze lopen, de zekerheden die je wel en niet hebt. Een stukje indexatie wordt er nog in meegenomen. En ik neem aan dat dit jaarlijks wordt bijgesteld.

Vraag 2: Wanneer is Hans gaan werken. Ik verwacht dat het bij hem één keer gebeurd is, omdat hij al een heel werkzaam leven achter de rug heeft. En er wordt aangegeven dat dat in de afgelopen jaren één keer gebeurd is, in 2013. Dus hij heeft het één keer meegemaakt.

Vraag 3: Hij heeft een bepaald bedrag aan pensioen opgebouwd. Oh, ik kan nog verder naar boven. Even kijken. Percentage dat hij werkte... Hij werkte 50% dus hij zou wel 20 uur maken.

Vraag 4: Daar ga ik vanuit van niet. Nee, ik denk niet dat het pensioen van Hans gestegen is. En dat haal ik uit het feit dat hier staat of de pensioenen verhoogd zijn. In 2011 is dat nog met 1% geweest, daarna niet meer. Want het gaat over... Nee, want de financiële positie is er niet beter op geworden. Nee, niet.

Vraag 5: De rente is een dingetje. Mensen worden gemiddeld steeds ouder waardoor de pensioenen langer moeten worden uitbetaald, een lage rente maakt de pensioenen duurder en de resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen.

Vraag 6: Daar stond ook iets over in. Nee, dan gaat het gedeeltelijk door. Dus het gaat wel door, maar gedeeltelijk. Geen aanvulling op de WIA-uitkering. Dus als je voor de WIA in aanmerking komt... Nee niet bij volledige arbeidsongeschiktheid. Het hangt er vanaf of hij bij de WIA zit. Maar bij mijn weten niet. Nee, ik moet alleen naar dat eerste kijken. De pensioenopbouw gaat gedeeltelijk door.

Vraag 7: Ja, voor het gedeelte waarvoor hij gewerkt heeft, tot het moment dat hij in loondienst is geweest. Ja, hij weet precies wat hij gaat krijgen als hij de AOW leeftijd heeft bereikt en hij zou na 31-12-15 niet anders werken dan dat hij nu doet. Dus als hij als zzp'er zou gaan werken krijgt hij dat uitgekeerd op het moment dat hij de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt.

Vraag 8: Ik zou naar mijnpensioenoverzicht.nl gaan. Maar ik zit te denken, ABP is alleen overheid en onderwijs, dus hij zou zijn overzicht moeten aanvragen bij het fonds van de zorg. Het zou kunnen zijn dat het gewoon inzichtelijk gemaakt wordt op mijnpensioenoverzicht.nl. Dat andere pensioenfondsen dat daar ook doen, maar dat weet ik niet zeker. Volgens mij kan hij twee dingen doen, hij kan bij het pensioenfonds lijken wat aan de zorg gekoppeld is en wellicht vindt hij het op mijnpensioenoverzicht.nl ook nog.

Vraag 9: Dat er nog belasting afgetrokken wordt. De fiscale aftrek.

Vraag 10: Nou, die vrouw krijgt het sowieso want die heeft de pensioengerechtigde leeftijd nog niet bereikt. Die kinderen, dat lijkt me van niet. Ja, dus alleen die van 17 krijgt ook nog een bedrag. En die van 25 niet.

Vraag 11: Hij krijgt in ieder geval die 7000 euro, maar hij blijft bij zijn huidige baan werken, in ieder geval voor die 50%. Uh, ja. Geen idee. Dit is een lastige. Het staat nergens hoe lang hij werkt. Dat staat er toch niet in? Ik weet dit gewoon niet. Dit is mij onduidelijk. Daar zou ik vragen over moeten

stellen. Het geïndexeerde gedrag staat er normaal. Maar ik weet het niet. Dat zou ik dan gaan navragen.

Vraag 12: Dan bouwt hij een pensioengat op. Naar mijnpensioenoverzicht.nl. Even kijken of dat... Nee, dat moet hij niet. Hij moet naar abp.nl/pensioen123 en daar kun je dan inderdaad... Daar zou ik ook naartoe gaan voor de vorige vraag. Als hij eerder stopt, bouwt hij een pensioengat op en dat zouden ze daar uit kunnen rekenen.

Vraag 13: Pensioen bouw je op, werk gerelateerd, en AOW krijg je altijd, dat krijg je bovenop je pensioen.

Vraag 14: Nee, geïndexeerde bedragen.

Vraag 15: Uitkeringsovereenkomst heeft hij.

Transcript 12: Rianne van der Heiden

Vraag 1: Dat is een overzicht waarin staat wat mijn pensioen wordt na mijn pensioengerechtigde leeftijd.

Vraag 2: Dan ga ik even kijken, ik heb net een aantal jaartallen zien staan met verhoging, waarbij mij opviel dat de inflatie er wel was maar de verhogingen van de pensioenen niet. Want dan kijk ik hier naar verhoging. En dan zie ik dat de prijzen zijn gestegen en de pensioenen alleen in 2011 1%. Dan kijk ik nog even hier. Oh ja, wacht, hier staat ook nog verlaging. In 2013 zijn de pensioenen dus met 0,5% verlaagd.

Vraag 3: Dat zag ik net al staan. Dat Hans 50% werkt. Dus 20 uur.

Vraag 4: Dan ga ik weer naar de verhoging toe, die jaartallen. En het pensioen is niet gestegen. Ja in 2011 met 1%. Maar vanaf 2012 niet meer.

Vraag 5: Reden 1 is... hoe zeker is uw pensioen. We worden steeds ouder, een lage rente maakt pensioen duurder en de resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen. Dus dit zijn de drie redenen waardoor dit komt.

Vraag 6: Dat moet ik even op gaan zoeken want dat weet ik niet. Even kijken of er iets staat over een ongeval. Ik scrol even dat ik iets kan vinden van wat er gebeurt... Ja, kijk. Arbeidsongeschikt. Dan gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast ontvangt u geen aanvulling op de WIA-uitkering bij volledige arbeidsongeschiktheid. Dus, als ik drie jaar niet kan werken, staat de groei van mijn pensioen dan stil. Nee, die gaat gedeeltelijk door. Wat ik wel raar vind is dat er staat 'daarnaast ontvangt u geen aanvulling op de WIA-uitkering'. Het is raar dat je zegt dat de opbouw doorgaat, dat is positief, maar daarnaast geen aanvulling, dat is negatief. 'Daarnaast' klopt dan in mijn ogen niet. Dat moet dan zijn 'let op, u ontvangt geen aanvulling'. Omdat daarnaast weer teruggaat op de vorige zin die positief is. Maar het pensioen gaat gedeeltelijk door.

Vraag 7: Als hij zicht daarvoor heeft verzekerd denk ik wel, maar ik ga even kijken. Ik ga nu zoeken naar iets over veranderen van werkgever. Inschatting, heeft u vragen, pensioenaangroei, verhoging, nee. Ik zou dat hier niet zo snel uithalen, omdat het niet een antwoord is op de vraag. Logisch gezien, als jij niet meer bij de gemeente Amsterdam werkt, heb je geen dienstverband meer en zou je je zelf moeten verzekeren. Ik denk dat hij dan het pensioen krijgt dat hij heeft opgebouwd. Hij heeft die 6.968 opgebouwd en dat krijgt hij sowieso. Ja. Ik was even *lost* omdat ik zocht naar iets over een andere werknemer, maar hij krijgt dat gewoon.

Vraag 8: Dat heb ik gelezen, ik denk mijnpensioenoverzicht.nl. Even kijken, via uw werk, samen met uw partner... Ja volgens mij is mijnpensioenoverzicht.nl een uniform overzicht waarin alle pensioenopbouw staat, denk ik. Ja, mijnpensioenoverzicht.nl

Vraag 9: Dat daar nog sociale lasten en premies vanaf gaan. Zoals ook op je loonstrookje je salaris bruto is en afhankelijk van het belastingtarief betaal je daar dus nog belasting over.

Vraag 10: Ik heb iets zien staan bij overlijden. Even kijken. Ja, wat ontvangen uw partner en kinderen als u overlijdt, daar moet ik dus zijn. Dan ontvangt de partner, dus de vrouw, vanaf het overlijden van

Hans tot zijn AOW-leeftijd. 10953 bruto per jaar. Zijn kinderen... Totdat zij 21 zijn, dus dat geldt alleen voor het jongste kind, tot de 21^e.

Vraag 11: Tot zijn 67^e. Volgens mij moet je dan... Even kijken. Ja, dan moet hij toch echt gaan kijken op pensioenoverzicht.nl want daar staat een inschatting van het inkomen na pensionering. Ja, dat staat hier niet, dat kan ik hier niet uit halen. Dus dat moet hij zien op pensioenoverzicht.nl

Vraag 12: Ik ben even aan het twijfelen of hij dan naar abp.nl moet of naar mijnpensioenoverzicht.nl. Ik denk, want het gaat over keuzes maken en het gevolg voor het pensioen. Ik denk dat ik dan eerst naar abp.nl/pensioen123 zou gaan om te kijken. Maar hier zou wel meer uitleg kunnen staan over wat het verschil is tussen deze drie sites, dat is mij niet helemaal duidelijk.

Vraag 13: Pensioen dat betaal je zelf, bij de werkgever, en AOW is vanuit de staat, dat is een overheidsuitkering. AOW ontvangt iedereen ongeacht of je gewerkt hebt.

Vraag 14: Ik zou zeggen van niet, maar dat zou ergens moeten staan. Hoe zeker is uw pensioen. De hoogte van uw pensioen staat niet vast. Ik zou dus zeggen nee, het zijn geen definitieve bedragen.

Vraag 15: Beschikbare pensioen of een eindloonrekening denk ik. Even kijken. Soort regeling: uitkeringsovereenkomst.

Transcript 13: Emmeke Dubbelman

Vraag 1: Een overzicht van de opbouw van het pensioen en alle risico's die erbij horen.

Vraag 2: Mensen worden steeds ouder, lage rente... Nee.

Vraag 3: Even kijken. Hoeveel uur werkte hij. Percentage in verhouding tot volledig dienstverband is 50%, dus dan zal het wel 20 uur zijn.

Vraag 4: Ja, het is gestegen. Het is gestegen want zijn pensioenopbouw is aan het eind van het jaar 6.968 euro.

Vraag 5: De hoogte van het pensioen haal je uit het risico van overlijden, arbeidsongeschiktheid hangt het ook vanaf. En de leeftijd, en de hoogte van de rente, het rentepercentage.

Vraag 6: Nee dat kan niet, dat staat niet stil. Dan wordt hij arbeidsongeschikt verklaard. Even kijken, als hij arbeidsongeschikt is, gaat de pensioenopbouw gedeeltelijk door. Het staat niet stil.

Vraag 7: Als hij 67 wordt... Nee. Raar opgebouwd. Hoe zeker is uw pensioen. Nee.

Vraag 8: Een berekening erop loslaten. Hij kan naar mijnpensioenoverzicht.nl om te kijken hoeveel hij heeft opgebouwd.

Vraag 9: Dat hij niet weet wat hij netto krijgt. Daar moet je nog een berekening op loslaten. Bruto is niet netto.

Vraag 10: Dat kun je hier zien. Stel, u overlijdt voor uw 67^e... Dan ontvangt de partner dit bruto per jaar. Dus ja, uiteraard. Elk kind tot de 21^e. Dus één kind, die van 17.

Vraag 11: Tot uw 67^e of voor uw 67^e? Hoeveel? Grondslag deeltijd salaris, opbouwpercentage. Hoeveel pensioen heeft hij opgebouwd. Hoe oud is hij? Hans is 71, tot zijn 67, dus dit bedrag, bruto. Oh heeft hij opgebouwd. Oh nee hij is geboren in 1971. Tot zijn 67^e dus dit per jaar, met het aantal jaren erbij nog.

Vraag 12: Mijnpensioenoverzicht.nl, daar kan hij alles zien, Oh nee wacht even, welke keuzes. Naar abp.nl/pensioen123.

Vraag 13: Algemene Ouderdomswet en Pensioen? Na je pensioen bereik je de AOW-leeftijd en dan wordt er geen pensioen meer opgebouwd, vanaf je AOW.

Vraag 14: Nee die zijn niet definitief.

Vraag 15: Uh, wat voor regeling heeft hij. Hij heeft een... Nee daar gaat het ook niet over. Wat voor soort regeling heeft Hans. Uw gegevens. Soort regeling. Dan heeft hij een uitkeringsovereenkomst.

Transcript 14: Ron van der Sanden

Vraag 1: Daar staat in wat je uitgekeerd krijgt als je met pensioen gaat, of overlijdt, of arbeidsongeschikt raakt.

Vraag 2: Vast wel, dat gebeurt bijna ieder jaar. Het zakt altijd. Opbouwpercentage. Dan zou ik het waarschijnlijk daar wel kunnen vinden. Oh, wacht, dat staat hier natuurlijk. Ja, dus die is gewoon gedaald. Van 2,5 naar 1,0 naar 0,6. Ja, ik zie hier iets en daar baseer ik het op. Oh, hier. De pensioenen hebben we de afgelopen vijf jaar moeten verlagen. Dus in 2013 met 0,5%... En als je dat dan bij elkaar pakt, is het inderdaad gedaald.

Vraag 3: Ik ben iets aan het zoeken. Iets over de historie. Ik zie hier wel verlagingen. Ja, waarschijnlijk kan je het op mijnpensioenoverzicht.nl wel vinden.

Vraag 4: Ja, het is hier dus ieder jaar omhoog gegaan.

Vraag 5: Dat staat hier. De hoogte van het pensioen staat niet vast. Dus omdat mensen steeds ouder worden, door de lage rente en de resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen.

Vraag 6: Als u arbeidsongeschikt raakt, gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Nee, dus die staat niet stil.

Vraag 7: Deze is moeilijker te vinden. Lijkt mij van wel overigens. Maar ik moet me even goed concentreren. Raar. Misschien dat je het hier ergens kan vinden, op abp.nl/pensioen123. Om te kijken wat de invloed van je keuzes is. Ik denk dat je het daar kan vinden.

Vraag 8: Persoonlijk totaaloverzicht zal hier wel mee te maken hebben. Dat je het daar kan vinden. Ja o mijnpensioenoverzicht.nl

Vraag 9: Bruto per jaar, daar moet de belasting nog vanaf.

Vraag 10: Volgens mij krijgt ze wel iets. Ja, zijn vrouw ontvangt dit. En elk kind ontvangt dan dit bedrag.

Vraag 11: Dit is een moeilijke vraag. Je hebt hier in ieder geval staan wat hij per jaar zou krijgen. Maar daar zit nog niet bij wat hij opbouwt. Dus dan zou je eerst uit moeten rekenen hoe oud hij is. Als ik er al eventueel iets uit zou kunnen halen. Deeltijd pensioengrondslag. Hoeveel pensioen heeft hij opgebouwd. Als u niet verder opbouwt. Maar hij bouwt toch wel nog verder op. In ieder geval die 7000 euro, maar het kan nog meer worden.

Vraag 12: Ik zeg dat hij naar deze site moet gaan. Naar abp.nl/pensioen123.

Vraag 13: Volgens mij bouw je pensioen op en krijg je AOW altijd. Wat krijgt u vanaf uw AOW-leeftijd als je niet verder pensioen opbouwt. Ja.

Vraag 14: Nee, want ze kunnen nog stijgen en dalen, en je kunt nog meer opbouwen.

Vraag 15: Oh, een uitkeringsovereenkomst.

Transcript 15: Nicole van Roozendaal

Vraag 1: Dat is een overzicht dat ik jaarlijks oorlog waarin ze me laten weten hoeveel pensioen ik heb opgebouwd.

Vraag 2: Dat kan ik dus niet zien. Er staat wel waarom het pensioen kan dalen. Even kijken hoor. Groeifactor. Oh ja, stijging. Dus het is 0,6% omhoog gegaan. In het verleden is het wel eens verminderd want het is van 2,5 naar 1 gegaan. Dus het is verminderd.

Vraag 3: Fulltime is 40 uur. Hij werkt maar half. 50%. Dus 20 uur.

Vraag 4: Nee, want hij staat nu op 1% geloof ik. Nee, de laatste jaren is het gedaald van 2,5 naar 1,0 naar 0,6. Dus het is niet gestegen.

Vraag 5: Dat staat hier. Omdat de mensen steeds ouder worden en ze het pensioen langer uit moeten betalen, de lage rente maakt het duurder en de beleggingen kunnen tegenvallen.

Vraag 6: Dat stond hier ergens. Even kijken hoor. Dat heb ik ergens gelezen. Oh ja, arbeidsongeschikt. Pensioen gaat gedeeltelijk door, geen aanvulling op de WIA. Oh nee dat gaat over arbeidsongeschikt he. Nee, het gaat wel door. Geen aanvulling op de WIA. Ik weet niet wat dat is. Nee, het gaat gedeeltelijk door.

Vraag 7: Ja maar dat krijgt hij maar betaald totdat hij zzp'er is.

Vraag 8: Naar mijnpensioenoverzicht.nl. Denk ik.

Vraag 9: Bruto, dat er nog belasting af gaat.

Vraag 10: Ja natuurlijk krijgt zij pensioengeld. Ja, natuurlijk. Krijgen zijn kinderen? Ja, totdat ze 21 zijn. Oh eentje maar.

Vraag 11: Even kijken. Nee, dat gaat over overlijden. Nee, dit krijgt hij als hij niet verder pensioen opbouwt. Dus hij krijgt meer dan dat. Even kijken. Dat weet je toch pas als je met pensioen gaat. Dat kan toch steeds omhoog gaan. Dat staat toch nog niet vast? Ik zou het niet weten. Dit kan toch ieder jaar veranderen. Dus dan weet je toch niet wat hij krijgt als hij 67 is. Wel ongeveer, het zal er niet veel naast zitten.

Vraag 12: Arbeidsongeschikt, inzicht in de keuzes. Oh hier moet je kijken voor wat je netto ontvangt. Wilt u meer inzicht in de keuzes. Ja, ik denk dat het die is.

Vraag 13: Pensioen bouw je zelf op en AOW krijgt iedereen.

Vraag 14: Nee, dat heeft met inflatie en alles te maken.

Vraag 15: Het is nog niet vast. Uitkeringsovereenkomst. Heeft dat er iets mee te maken? Ja, toch die uitkeringsovereenkomst.

Transcript 16: Willemijn van de Loo

Vraag 1: Hier staan de gegevens van Hans, dus daar ga ik geen algemeen antwoord vinden. Hoe zeker is uw pensioen. Dus dit is het pensioenoverzicht van Hans, met daarin wat voor pensioen hij krijgt als hij nu gaat stoppen, en allemaal andere details. Er staat ook wat partner en kinderen krijgen. En er staat wat algemene informatie over stijging en daling. En dat soort dingen.

Vraag 2: Oké, hier staan uw gegevens, daar zal het niet bij staan. Hier staat hoeveel pensioen hij heeft opgebouwd, daar zou het kunnen staan. Maar er staat alleen een getal. Nee, hier staat niet een levensloop van hoe het gegaan is. Meer weten, pensioengroefactor. Ik heb het idee dat dit algemeen is en geen betrekking heeft op Hans. Oh, wel, verlaging. Het is dus toch allemaal van Hans. In 2013 is het met 0,5% verlaagd.

Vraag 3: Dan begin ik weer even bovenaan. Want het gaat over 2015. Percentage dat u werkte in verhouding tot een volledig dienstverband is 50%. Dus hij heeft 20 uur gewerkt.

Vraag 4: Hoeveel pensioen heeft hij opgebouwd, nee. Meer weten, nee. Het staat volgens mij onderaan want daar stond ook verlaging. Ieder jaar probeert het ABP te verhogen. De laatste jaren waren de stijgingen als volgt. Stijging van de prijzen gebeurde wel elk jaar. De verhoging van het pensioen maar één keer en dat was in 2011.

Vraag 5: Dat staat in het kopje daarboven. Hoe zeker is het pensioen. Daar zie ik al drie puntjes staan. Mensen worden gemiddeld steeds ouder, lage rente en de resultaten van de beleggingen kunnen tegenvallen.

Vraag 6: Ik denk niet dat dit ertoe doet. Welk pensioen heeft u opgebouwd. Nee, even kijken. Ik ben nu aan het lezen bij arbeidsongeschikt. Want ik denk dat dat wel klopt. Maar dan staat er dat de pensioenopbouw gedeeltelijk doorgaat en je krijgt een aanvulling maar dat is denk ik geen antwoord op de vraag. Er wordt niet 'groei' in genoemd. Pensioenaangroei lijkt me goed maar daar staat niet echt tekst bij. Hier ben ik al geweest. Ik zou het bijna op een van de sites opzoeken omdat ik het zo snel niet kan vinden. Arbeidsongeschikt, is dat dan toch het goede. Ik vind het een beetje vaag, lastig. Ik ga verhoging nog een keer lezen, misschien heeft het daarmee te maken. Nee. Hoe zeker is uw pensioen, nee. Factor A voor fiscale ruimte. Persoonlijk totaaloverzicht, nee. Ik denk dat ik het op zou zoeken op een site want ik kan het echt niet vinden. Misschien heeft het te maken met arbeidsongeschiktheid, dan staat er dat de pensioenopbouw gedeeltelijk doorgaat. Oh zo, ik had de vraag verkeerd begrepen. Ik dacht dat ze bedoelden met groei dat het ieder jaar relatief meer wordt. Maar als het dus niet relatief meer wordt en het gewoon op de opbouw gaat, dan gaat het gedeeltelijk door. Dan is dat het antwoord.

Vraag 7: Zzp'er. Even kijken, de soort regeling die hij heeft is een uitkeringsovereenkomst. Nee, daar gaat het niet om. Verlaging, nee, verhoging, nee, hoe zeker is uw pensioen, nee. Wilt u meer inzicht in de keuzes die u heeft. Op pensioen123.nl. En voor de gevolgen van de keuzes... Ik denk dat het daar te vinden is. Het gaat in ieder geval over werkgever gemeente Amsterdam. Maar als je zzp'er is, is het ABP misschien niet meer voor Hans. Dan moet hij misschien overstappen. Ik vind het typisch dat er na verlaging niet wordt gezegd wat er gebeurt als je overstapt of een andere werkgever krijgt. Dat mis ik een beetje. Ik denk dat het te maken heeft met de keuzes. Ik weet het niet. Oh dit bedrag krijg je vanaf je AOW-leeftijd als je niet verder pensioen opbouwt. Dat vind ik onduidelijk, ik dacht

dat je je pensioen mee zou nemen naar een je andere werkgever. Ik denk dat je het dan wel mee krijgt. Maar ik weet het niet.

Vraag 8: Hier staan uw gegevens. Deeltijd pensioengevend salaris, deeltijd pensioengrondslag. Dat zal het niet zijn. Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd. Uw AOW en het te bereiken pensioen staan niet in dit overzicht. Dus ik denk dat dat staat op mijnpensioenoverzicht.nl.

Vraag 9: Ik ben daar slecht in, ik weet het eigenlijk niet. Er moeten nog allemaal dingen vanaf, of komen erbij. Maar ik weet niet wat de gestripte versie is. Maar meestal zeggen ze de meest positieve. Dus dit zal wel zijn dat er nog dingen vanaf moeten.

Vraag 10: Die heb ik al een paar keer voorbij zien komen. Dat kopje weet ik te vinden. Stel, u overlijdt... Dan ontvangt uw partner van ons... Ja, dus zij krijgt wel pensioen. Krijgen zijn kinderen pensioengeld? Kinderen totdat ze 21 zijn. Dus de 17 jarige krijgt dit en die 25-jarige krijgt niks.

Vraag 11: Even weer terug naar boven, nee het staat toch verder onderaan. Nee, hoe zeker is uw pensioen. Oké, dit zal het zijn. Nee, toch niet, dit is wat hij tot 2015 heeft opgebouwd dus het zal wel meer worden. Soort regeling. Dit is de stand per 2015. Percentage dat u werkt. Deeltijd pensioengevend salaris. Dat is dus niet wat hij straks krijgt. Deeltijd franchise, ik weet niet wat dat is. Ik gok dat het de deeltijd pensioengrondslag is, en dat dat dus 14.970 euro is. Maar ik ken het woord pensioengrondslag niet, dus misschien is het wel fout. Maar het bedrag zou wel kunnen kloppen.

Vraag 12: Dat is iets verder naar beneden. Uhm, dit heeft te maken met keuzes, dus dan denk ik dat hij naar abp.nl/pensioen123 moet. En op mijn.abp.nl is het specifieker, in geld.

Vraag 13: Dat zal niet in de brief staan. Dat weet ik niet. AOW is... AOW weet ik niet. Ik zag net wel AOW-leeftijd staan, dat is 67. Dan mag je met pensioen officieel. Nee, ik heb geen idee.

Vraag 14: Ik gok van niet. Even kijken. Hoe zeker is uw pensioen. De hoogte van uw pensioen staat niet vast en kan in uitzonderlijke situaties worden verlaagd. Nee, het staat dus niet vast.

Vraag 15: Oh, die stond volgens mij helemaal bovenaan. Soort regeling: uitkeringsovereenkomst.

Transcript 17: Esther de Nijs

Vraag 1: Dat is een persoonlijk pensioenoverzicht dat ieder jaar geleverd wordt en bijgehouden wordt.

Vraag 2: Nee, volgens mij niet. Ik heb volgens mij niks gelezen over iets wat het beïnvloed heeft. Alleen wat algemeen zou kunnen gebeuren. Dus volgens mij is dat bij Hans in het verleden... Oh, vast wel dan. Stijging van de prijzen. Ja, dan is het in het verleden wel gebeurd. Dat haal ik uit het stukje met de prijzen.

Vraag 3: Percentage dat u werkte in verhouding tot een volledig dienstverband is 50%. Dus hij werkte deeltijd, 20 uur.

Vraag 4: Hier staat het niet, dit is per jaar. Alleen over 2015. Dan weet ik niet of het omhoog of omlaag is gegaan. Ja, dan zijn dat ook deze cijfers. Dus, het is in 2011 gestegen, maar daarna niet.

Vraag 5: Die staan hier. Mensen worden steeds ouder, lage rente en beleggingen.

Vraag 6: Dat stond hier. Arbeidsongeschikt. Ja, dan gaat de pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast geen aanvulling op de WIA. Ik weet niet wat dat is. Dus gedeeltelijk door, staat niet stil.

Vraag 7: Hm, zzp'er. Hier staat alleen wat over overlijden. Even kijken of ik wat kan vinden over zzp'ers. Nee, ik denk niet dat dat hierop te vinden heeft. Hoeveel hij heeft gewerkt... Maar niet over zzp'ers. Dus nee, dat weet ik niet.

Vraag 8: Nou, dat is dan dit bedrag, in totaal. Hij blijft denk ik bij ABP, alleen heeft hij verschillende werkgevers gehad.

Vraag 9: Dat is zonder belasting dus. Dus dat is niet het bedrag dat hij gaat krijgen.

Vraag 10: Dat was hier te vinden. Hij overlijdt voor 67, dus dat betekent dat zijn vrouw... Voor zes jaar lang dit bedrag en daarna dit bedrag. Kinderen krijgen... Eentje is onder 21 en eentje onder. Dus die 17-jarige krijgt dit bedrag en die 25-jarige krijgt het bedrag hierboven.

Vraag 11: Ik zou denken dat het een rekensommetje is. Want hier staat het totaalbedrag. Maar daar komt nog een aantal jaar bij. Het opbouwpercentage maal het aantal jaren dat hij nog moet werken.

Vraag 12: Naar de website. Als hij stopt met werken en hij is niet arbeidsongeschikt... Als hij niet verder pensioen opbouwt, dan is dit het bedrag dat hij krijgt. Dus als hij nu stopt, bouwt het niet verder op en krijgt hij dit bedrag per jaar. Maar ik zou naar de website gaan.

Vraag 13: Oh, dat weet ik niet. Is AOW-leeftijd niet totdat je zou moeten werken en pensioen is wat je krijgt als je niet meer werkt omdat je de AOW-leeftijd hebt bereikt? Hier staat namelijk iets over de AOW-leeftijd.

Vraag 14: Ja, nu wel. Maar het kan nog veranderen. Dus voor dit jaar definitief, behalve dat het nog van bruto naar netto gaat. Maar als hij bijvoorbeeld arbeidsongeschikt raakt dan veranderen de bedragen.

Vraag 15: Volgens mij heeft hij een opbouwpercentage en zijn loon, dus is het percentage dat hij werkt, dat krijgt hij.

Transcript 18: Kjeld Straalen

Vraag 1: Een overzicht van wat ik heb opgebouwd en opbouw en waar ik aan toe ben.

Vraag 2: Ja, dat hebben ze één keer moeten verlagen. In 2013 met 0,5%.

Vraag 3: Al sla je me dood. Ah, hier. Hij heeft 50% gewerkt. Dus 20 uur per week.

Vraag 4: Die weet ik wel te vinden. De laatste jaren gestegen. Stijgen en dalen is het zo te zien. Want ik zie de stijging van de prijzen. Maar uiteindelijk is het alleen maar gedaald. Want hier stijgt het wat, maar daarna daalt het eigenlijk alleen maar.

Vraag 5: De financiële positie geloof ik. De resultaten van de beleggingen. Eigenlijk deze drie gewoon. Mensen worden steeds ouder, lage rentes en de tegenvallende beleggingen.

Vraag 6: Gedeeltelijk. Moet ik ook weten hoeveel? Gedeeltelijk in ieder geval.

Vraag 7: Ik heb geen idee waar ik moet lezen. Ik ben er maar een beetje doorheen aan het gaan. Ik heb niks over zzp'ers gelezen. Ik zal maar gokken van wel. Maar het is wel moeilijk. Nee, ik denk dat ik deze pas. '

Vraag 8: Pensioen opgebouwd... Wat hij samen krijgt. Ik zit bij de gegevens te kijken, daar zie ik deeltijd staan. Ik weet niet of dat het is. Verder zie ik er niks over. Dan gok ik op deeltijd franchise, die zou ik bij elkaar optellen, wat je hier dus ook ziet. Maar ik weet het niet.

Vraag 9: Dat er nog een deel vanaf wordt getrokken. Dus dat er nog belasting over betaald moet worden. Maar dat weet ik uit mijn hoofd.

Vraag 10: Dat heb ik gezien. Stel je voor... Uw partner ontvangt dan van ons... Dus zijn partner sowieso. En verder één kind wel en de andere niet.

Vraag 11: Jaarlijks dan 6.968. Ik heb een beetje het idee dat ik een examen aan het doen ben waar ik niet voor heb geleerd.

Vraag 12: Volgens mij moet je dan weer naar mijnpensioenoverzicht.nl. Daar staat een totaaloverzicht. Dan zie je in ieder geval waar je aan toe bent.

Vraag 13: Ik wou zeggen AOW... Volgens mij haal ik dat weer door elkaar. Volgens mij gaat dat vanaf je 67^e in. En pensioen bouw je op. Algemene Ouderdomswet is het toch?

Vraag 14: Ja, eigenlijk wel. Nou ja, het is natuurlijk bruto, dus het is niet het definitieve bedrag dat je krijgt. Dus ik verander het naar netto. En als je meer gaat verdienen wordt het natuurlijk ook weer aangepast.

Vraag 15: Soort regeling: percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband. Deeltijd pensioengevend salaris, deeltijd franchise. Er staat heel duidelijk soort regeling, maar wat het nou is? Oh, uitkeringsovereenkomst. Ik lees heel snel naar beneden. Maar dat is het dus.

Transcript 19: Clemens van Laar

Vraag 1: Dat is dit. Wat proberen ze me te laten weten met deze brief: hoeveel pensioen je hebt opgebouwd. Een overzicht van het pensioen.

Vraag 2: Dan ga ik sowieso even kopjes lezen. Verhoging. In de afgelopen vijf jaar één keer moeten verlagen. Dus het staat daar.

Vraag 3: Nou, dan ga ik meteen naar boven. Even kijken of ik ergens 'uren' zie. Uren, uren. Dan ga ik wat verder naar beneden. Iets langzamer scrollen. Verhoging, nee. Hoe zeker is je pensioen, nee. Hij is minder gaan werken dus ik wil weten hoeveel uren. Ik zou het hier eigenlijk zoeken. Ik denk niet dat het er staat. Ik zou misschien... Je zou het kunnen... Misschien als je de bedragen vergelijkt of zo. Nee. In de snelheid die ik nu pak... Als ik het zelf echt zou willen weten, zou ik nu gaan googelen. Maar een werkweek van 40 uur. Ik wil hem toch wel hebben op zich. Ik moet echt gaan lezen, ik scan eigenlijk alleen. Ik heb ook het gevoel dat er een strikvraag in zit. Ik zou nu bellen of googelen. Ja.

Vraag 4: Dan ga ik bij het kopje 'verhoging' kijken. Dus dan heb je hier allemaal stijgingen. Dus ik zou zeggen dat dat het is.

Vraag 5: De hoogte staat niet vast... Dus dat is dit.

Vraag 6: Ik las net iets over arbeidsongeschiktheid, dus dan ga ik daarheen. Even goed lezen. Staat de groei van zijn pensioen dan stil. Dan gaat het gedeeltelijk door, is het antwoord op de vraag. Dus het staat niet stil.

Vraag 7: Ik wil weten... zzp'ers. Dat staat er natuurlijk niet in. Pensioenzekerheid. Dat heb ik net gelezen. Pensioenaangroei. Hoeveel pensioen heeft u opgebouwd. Ik denk dat ik hier ergens zou moeten zoeken. Gewoon naar internet. Kijken wat de invloed van keuzes is. In ieder geval naar één van die sites. Daar kan hij meer weten.

Vraag 8: Dan moet hij hier naartoe. Mijnpensioenoverzicht.nl. Want daar vind je een persoonlijk totaaloverzicht van wat je hebt opgebouwd en de AOW.

Vraag 9: Netto is met belasting eraf. Bruto is zonder belasting. Dus dit zou wel bruto zijn. Er moet nog wat vanaf.

Vraag 10: Krijgt zijn vrouw pensioengeld? Ja, die krijgt 10.953 euro. En de kinderen... Elk kind ontvangt 2.418.

Vraag 11: Dan moet ik weer bij groei kijken. Verhoging. Hoeveel pensioen. Oh nee dan moet ik echt dingen gaan uitrekenen, ik denk dat je dit niet kan weten. Want ieder jaar kan het hoger of lager worden of gelijk blijven. Je kunt wel een schatting maken, maar je kan het nog niet weten, denk ik.

Vraag 12: Dat klinkt alsof je bij 'meer weten' moet kijken. De invloed van de keuzes. Hij wil stoppen, dus dan is het de invloed van stoppen. Dus ik denk dat je het beste bij abp.nl/pensioen123 kunt kijken.

Vraag 13: Dat weet ik niet. AOW was dacht ik altijd gewoon pensioen. Ik dacht dat het van verschillende pensioenbedrijven was. De vraag is wat het verschil is, maar ik dacht dat het hetzelfde

was. Maar ik zou zeggen dat het misschien is dat AOW belastinggeld is, of iets in die richting en pensioengeld is wat je opbouwt.

Vraag 14: Vast niet. Maar misschien ook wel. Nee, het is niet definitief, want het kan ieder jaar verhogen. Maar aan de andere kant denk ik wel dat dit de definitieve bedragen zijn voor... Ik heb het eigenlijk helemaal niet gelezen. Ik denk dat de bedragen voor dit jaar wel vaststaan. Nee, het is sowieso niet definitief.

Vraag 15: Hoeveel premie je betaalt... Tot nu toe klinkt het wel alsof hij geld krijgt in plaats van betaalt. Even kijken. Regeling. Dit is misschien wel de belangrijkste vraag. Ik zou het niet weten. Regeling. Oh, regeling! Soort regeling: percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband. 50% werkt hij in verhouding... Uitkeringsovereenkomst. Het staat hier, maar ik zou het heel vaak moeten lezen.

Transcript 20: Martin van Rooij

Vraag 1: Een overzicht dat aangeeft hoe het staat met de opbouw van mijn pensioen. En wat ik aan pensioen krijg als ik nu zou stoppen met werken en hoe het zich ontwikkelt. Een tussentijdse stand van zaken.

Vraag 2: Dan ga ik even... Dat kan nog niet gebeurd zijn want Hans is nog niet aan de pensioengerechtigde leeftijd. Het enige wat kan is dat hij meer premie is gaan betalen. Dat is afwachten totdat hij 67 is. Maar tussentijds, even kijken. Deeltijd pensioengevend salaris. Deeltijd franchise. Deeltijd grondslag, daar snap ik allemaal niks van. Dit wel, dit bedrag is als hij niet verder pensioen opbouwt. Ik ga even verder naar beneden. Pensioenaangroei factor A, geen idee wat dat is. Hoe zeker is uw pensioen, misschien gaat dat erover. Nee, daar staat niet bij wat het concreet in dit geval betekent. Verhoging. Ja, je ziet wel dat de prijzen zijn gestegen, maar zijn pensioen houdt dat geen gelijke tred mee. Dat zie je in 2012 en 2013 en 2014. Dus in feite zou je kunnen zeggen dat zijn pensioen verlaagd is, in verhouding. Oh, verlaging. In 2013 is het verlaagd. Maar of dat op hem van toepassing is, dat weet ik eigenlijk niet. Dus ik denk het wel, dat er wel een verlaging is. In verband met dat die indexatie niet gelijke tred houdt. Dat de prijzen wel zijn gestegen maar het pensioen niet.

Vraag 3: Even kijken waar ik dat zou kunnen vinden. Percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband: 50%. Dus ik ga er vanuit dat hij parttime werkte. 20 uur.

Vraag 4: Nee, dat is wat ik net zei. Dat heeft al vier jaar niet meer plaatsgevonden, en minder dan de prijsstijging.

Vraag 5: Ik zag al dat er redenen stonden, Ja, hier. Mensen worden steeds ouder waardoor ze langer pensioen moeten uitbetalen, lage rente en tegenvallende beleggingen. Ja, vooral die laatste twee zijn de laatste tijd heel erg.

Vraag 6: Dan ga ik even naar beneden, ik heb er iets over arbeidsongeschiktheid zien staan. Ik ben op zoek naar AOV. Wat kunt u verwachten als u arbeidsongeschikt raakt. Als u arbeidsongeschikt raakt, gaat uw pensioenopbouw gedeeltelijk door. Daarnaast ontvangt u geen aanvulling op de WIA-uitkering van de overheid bij volledige arbeidsongeschiktheid. Dat vind ik een rare zin. Daarnaast ontvangt u geen. Dat is een slechte zin. 'Daarnaast' wil zeggen 'plus', maar 'geen aanvulling' is dan eigenlijk 'min'. Dat is echt een rare zin. Bovendien weet ik niet precies wat een WIA-uitkering is, dat zouden ze even uit moeten leggen. Dus ja, hij bouwt wel pensioen op, maar niet helemaal.

Vraag 7: Ja, dat krijgt hij wel. Hij heeft al een gedeelte opgebouwd en dat krijgt hij gewoon. Hij zou misschien bij het ABP verder gaan, nee dat zal wel niet. Maar dat heb ik niet hierin opgezocht, dat weet ik.

Vraag 8: Dan moet hij naar mijnpensioenoverzicht.nl. Daar staat dat in. Dat weet ik ook toevallig. Want dit is van het ABP en het ABP weet niet wat hij ergens anders heeft opgebouwd.

Vraag 9: Dat de inkomstenbelasting er nog vanaf gaat. En dat hij daar een kwart tot een derde van moet inleveren. Het zijn bedragen per jaar dus dat moet je nog delen door twaalf, dan weet je wat hij per maand krijgt.

Vraag 10: Dat heb ik toevallig net allemaal al gezien. Ik weet dat het kind van 25 niks krijgt en het kind van 17 tot de 21^e. Even kijken. U overlijdt voor uw 67^e... Dan ontvangt uw partner van ons... Zij krijgt 10.953 bruto per jaar, en daarna vanaf haar AOW-leeftijd iets minder pensioen, maar dan krijgt ze wel de AOW erbij. En voor het kind geldt dat het 2.418 krijgt totdat het 21 is, en daarna is het over.

Vraag 11: Dat is volgens mij niet te zeggen. Want dat moet allemaal nog opgebouwd worden en dat hangt dan weer af van de indexatie. Hangt er ook vanaf hoeveel uren hij werkt. Dus ik denk niet dat er ergens staat waar hij op uitkomt. Deeltijd pensioengevend salaris... .Ik ken die termen niet, deeltijd franchise. Wacht even, als ik dat zo snel bekijk, dit bedrag is dat plus dat. Maar wat dat dan verder betekent... Dus deeltijd pensioengevend salaris wordt opgebouwd uit twee componenten. Deeltijd franchise en deeltijd pensioengrondslag. En dat opbouwpercentage is mij ook niet duidelijk. Waar dat een percentage is. Ik moet het antwoord schuldig blijven. Ik denk dat het niet te zeggen is. Er staat wel wat hij tot nu toe heeft opgebouwd, en wat je krijgt als hij overlijdt. Verder staan er geen bedragen meer. Nee, dan zou ik het niet weten.

Vraag 12: Ik denk dat hij naar het ABP moet. Even kijken, heeft u vragen. Hij zou naar abp.nl.pensioen123 kunnen gaan. Of bellen. Ik denk dat hij dat het beste kan doen, naar die website. Het persoonlijk pensioenoverzicht is ook handig.

Vraag 13: Pensioen bouw je op door in loondienst te werken, AOW is een soort basisrecht dat wij kennen. Een soort uitkering die iedereen krijgt vanaf je 67^e. Een soort pensioen van het Rijk, voor iedereen. Onafhankelijk van het inkomen.

Vraag 14: Nee, dat heeft te maken met het rendement van het fonds, het zou kunnen toenemen. Dus als ze in staat zijn om de inflatie te compenseren, dan kunnen de prijzen stijgen. Maar als mensen nog ouder worden en de rente nog lager wordt, dan zou het alsnog kunnen dalen. Die drie redenen dus.

Vraag 15: Ik ga maar weer even naar boven. De soort regeling die hij heeft is een uitkeringsovereenkomst. Dus ik denk dat ze afspreken wat hij gaat krijgen, en dat wat hij moet inleggen afhangt van hoe het rendement van het pensioenfonds zich ontwikkelt.