



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

## Rapport

# Evaluatie Indexatielabel

*Kwantitatief onderzoek onder actieven, slapers en gepensioneerden*

Adriaan Eecen / Nina de Ruiter

E9079 | 21 december 2007

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | rapport nederlands.dot

# Inhoud

	<b>Conclusie en samenvatting</b>	<b>1</b>
	<b>Aanbevelingen</b>	<b>4</b>
	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
	<b>Leeswijzer</b>	<b>7</b>
	<b>De begeleidingscommissie</b>	<b>8</b>
<hr/>		
<b>1</b>	<b>Pensioenoverzichten in het algemeen: belangrijk maar niet altijd begrijpelijk</b>	<b>9</b>
1.1	Pensioenoverzichten belangrijk in alle drie de doelgroepen	9
1.2	Gepensioneerden lezen de pensioenoverzichten aandachtiger dan actieven	11
1.3	70% van de ontvangers vindt de pensioenoverzichten begrijpelijk	12
1.3.1	Hoe ouder de ontvanger hoe begrijpelijker het pensioenoverzicht	12
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Afbeelding 1</b>	<b>13</b>
2.1	Spontane interpretatie afbeelding 1	14
2.2	Eenderde interpreteert de afbeelding redelijk of goed	15
2.2.1	Feitelijke kennis	15
2.2.2	Vermeende kennis	15
2.2.3	Begrip van onderdelen van de afbeelding	16
2.3	Eigen oordeel over begrip pensioenoverzichten algemeen, stemt niet altijd overeen met daadwerkelijk begrip afbeelding 1	17
2.3.1	Verband tussen begrip pensioenoverzicht en indexatieafbeelding laag	17
2.3.2	Discrepantie tussen eigen begrip indexatielabel en daadwerkelijk begrip indexatielabel	18
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Actieven nader belicht (afbeelding 1)</b>	<b>19</b>
3.1	Vooraf toelichting bij UPO heeft positief effect op begrip	19
3.2	Opleidingsniveau grote invloed op begrip indexatielabel	21
3.3	Leeftijd enigszins van invloed op interpretatie van de afbeelding	22
3.4	Spontane reacties afbeelding 1 linkerkant	23
3.5	Spontane reacties afbeelding 1 rechterkant	25
3.6	Spontane reacties middelste balk afbeelding 1	27
3.7	Spontane reacties onderste regel afbeelding 1	29
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Afbeelding 2</b>	<b>31</b>
4.1	Spontane interpretatie afbeelding 2	32
4.2	Effect van de vragenlijst	33
4.3	Begrip afbeelding 2 het hoogst onder actieven	33
<hr/>		
<b>5</b>	<b>Actieven nader belicht (afbeelding 2)</b>	<b>34</b>
5.1	UPO vooraf heeft groot positief effect op het begrip van afbeelding 2	34
5.2	Samenhang tussen begrip afbeelding 2 en opleidingsniveau	35

5.3	Leeftijd	36
<hr/>		
<b>6</b>	<b>Afbeelding 3</b>	<b>37</b>
6.1	Interpretatie afbeelding 3	38
<hr/>		
<b>7</b>	<b>De implicaties van de afbeelding worden door meer dan de helft van de actieven begrepen</b>	<b>40</b>
7.1	Eenderde van de actieven geeft het juiste antwoord en weet dat de afbeelding op een onderdeel van de pensioenregeling betrekking	42
7.2	De helft van de actieven denkt dat de afbeeldingen tot een beter inzicht over de financiële toekomst leiden	43
7.3	Combinatie van Afbeelding 1 + indexatietekst vindt 67% (zeer) belangrijk	46
<hr/>		
	<b>Bijlagen</b>	
1	Onderzoeksverantwoording	
2	Soort pensioenregeling, uitgesplitst naar doelgroep	
3	Pensioenfondsen, uitgesplitst naar doelgroep	
4	Verstuurd UPO	
5	Vragenlijst	
<hr/>		
	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
1	<i>Ontvangt jaarlijks een pensioenoverzicht van huidige c.q. vroegere regeling. Basis: alle ondervraagden uitgesplitst naar doelgroep</i>	9
2	<i>Hoe belangrijk vindt u het ontvangen van pensioenoverzichten? basis: alle ondervraagden (n=670)</i>	10
3	<i>In hoeverre worden de pensioenoverzichten gelezen. Basis: respondenten die jaarlijks (een) pensioenoverzicht(en) ontvangen, uitgesplitst naar doelgroep</i>	11
4	<i>Mate waarin men zegt pensioenoverzichten begrijpelijk te vinden. Basis: ondervraagden die jaarlijks (een) pensioenoverzicht(en) ontvangen uitgesplitst naar doelgroep</i>	12
5	<i>Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven, slapers en gepensioneerden</i>	15
6	<i>Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar de groep die aangeeft pensioenoverzichten in het algemeen (zeer) begrijpelijk te vinden en de groep die aangeeft pensioenoverzichten in het algemeen (zeer) onbegrijpelijk te vinden. Basis: respondenten die jaarlijks een pensioenoverzicht ontvangen (percentages geven de omvang aan ten opzichte van de hele populatie).</i>	17
7	<i>Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar de groep die aangeeft indexatielabel (zeer) begrijpelijk te vinden en de groep die aangeeft indexatielabel (zeer) onbegrijpelijk te vinden. Basis: alle respondenten (percentages geven de omvang aan ten opzichte van de hele populatie).</i>	18

8	<i>Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding</i>	20
9	<i>Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar opleidingsniveau</i>	21
10	<i>Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar leeftijd</i>	22
11	<i>Spontane interpretatie van de linkerkant van afbeelding 1. Basis: actieven uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)</i>	24
12	<i>Spontane interpretatie van de rechterkant van afbeelding 1. Basis: actieven uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)</i>	26
13	<i>Spontane interpretatie van de tekst in de middelste balk van afbeelding 1. Basis: actieven uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)</i>	27
14	<i>Spontane interpretatie van de tekst onderaan afbeelding 1. Basis: actieven uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)</i>	29
15	<i>Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven, slapers en gepensioneerden</i>	33
16	<i>Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven met en zonder voorbeeld-UPO vooraf</i>	34
17	<i>Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar opleidingsniveau</i>	35
18	<i>Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar leeftijd</i>	36
19	<i>Wat maakt afbeelding 3 duidelijk? Naar wel of geen brief c.q. tekst bij afbeelding, actieven, slaper en gepensioneerden, n=751</i>	38
20	<i>Mate waarin afbeelding 3 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven, slapers en gepensioneerden</i>	39
21	<i>Wat maakt afbeelding 3 duidelijk? Naar wel of geen brief c.q. tekst bij afbeelding, actieven,, n=515, meest gegeven antwoorden gegroepeerd</i>	39
22	<i>Is het dan wel of niet verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen? Naar geboden tekst om te lezen, actieven, n=515</i>	41
23	<i>Is het dan wel of niet verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen? Naar opleiding, actieven, n=515</i>	41
24	<i>“De afbeeldingen geven informatie over de pensioenregeling in zijn geheel c.q. een onderdeel van de pensioenregeling”? Naar opleiding, actieven, n=515</i>	42
25	<i>Door de afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter waar ik nu en straks financieel aan toe ben, actieven, naar opleiding</i>	43
26	<i>Door een afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter of ik extra moet gaan sparen voor de oude dag, actieven, naar opleiding</i>	44
27	<i>In hoeverre sluit de afbeelding aan op uw wensen en behoeften met betrekking tot informatie rondom het meegroeien met de prijzen van uw pensioenregeling, actieven, naar opleiding</i>	45

- 28      *Steekproef*
- 29      *“In wat voor soort pensioenregeling bouwt u momenteel pensioen op of heeft u vroeger pensioen opgebouwd?” Uitgesplitst naar doelgroep*
- 30      *“Bij welke instelling (pensioenfonds of verzekeraar) bouwt de werkgever voor u pensioen op of heeft de werkgever in het verleden voor u pensioen opgebouwd?” Uitgesplitst naar doelgroep.*

## Conclusie en samenvatting

Om actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden een beter beeld te geven van de kwaliteit van het indexatiebeleid van hun pensioen is in de Pensioenwet bepaald dat de informatie over de toeslagverlening moet plaatsvinden via een kwalitatieve en beeldende maatstaf, het zogenaamde indexatielabel.

Om te beoordelen of het ontwikkelde indexatielabel ook bij grotere groepen personen zijn doel bereikt, is aan de Tweede Kamer toegezegd dat in het najaar van 2007 kwantitatief onderzoek zal plaatsvinden onder deelnemers.

Een deel van de actieve deelnemers heeft voorafgaand aan het onderzoek een voorbeeld van een Uniform Pensioen Overzicht (UPO) met toelichting, waarin het indexatielabel onderdeel was, ontvangen. Aan deze groep is gevraagd om vooraf het voorbeeld-UPO plus de toelichting te lezen. Daarnaast is tijdens het onderzoek zelf, aan een helft van de ondervraagden afbeelding 1 van het indexatielabel getoond **met** een begeleidende tekst op het scherm van de respondent in de vragenlijst. Aan de andere helft is de afbeelding getoond **zonder** begeleidende tekst.

Er zijn dus 4 groepen actieven en het blijkt dat er verschil zit in de mate waarin men de afbeelding goed of redelijk begrijpt:

- In geval van label in het UPO en toelichtende tekst op het scherm, begrijpt 47% het (goed of redelijk)
- In geval van label in het UPO gelezen en **geen** toelichtende tekst op het scherm, begrijpt 38% het (goed of redelijk)
- In geval van **geen** UPO maar wel een toelichtende tekst op het scherm, begrijpt 23% het (goed of redelijk)
- In geval van **geen** UPO en **geen** toelichtende tekst op het scherm, begrijpt 29% het (goed of redelijk)

Het blijkt dus dat het lezen van de voorbeeld-UPO vooraf een positief effect heeft op het begrip van het indexatielabel. In de toekomstige praktijk zal de meest voorkomende situatie zijn dat mensen een UPO lezen met daarin het indexatielabel en een toelichting op dat label. Deze situatie is in het onderzoek het dichtst benaderd door de groep die een UPO én toelichting op het scherm gelezen hebben. In deze groep is 47% van de actieven in staat om de afbeelding uit te leggen.

Als we naast de actieven ook de slapers en gepensioneerden er bij betrekken, dan blijkt van de hele populatie in het geval van de algemene beoordeling van het indexatielabel 32% de indexatielabel goed tot redelijk te begrijpen.

In het specifieke geval van waardeoverdracht blijkt 58% van de groep actieven de juiste beslissing te nemen en geeft terecht aan op basis van de getoonde afbeelding dat het niet verstandig is om waardeoverdracht te doen; een kwart zegt wel waardeoverdracht te willen doen, terwijl dat op basis van de getoonde afbeelding onverstandig is (met

mogelijk grote negatieve consequenties) en 17% geeft aan het niet te weten wat verstandig is.

Hoe hoger de opleiding hoe vaker men de “goede” beslissing neemt. 46% van de lager opgeleiden neemt een “goede” beslissing t.a.v. waardeoverdracht en 68% van de hoger opgeleiden.

Het blijkt dat het door de respondent vooraf lezen van het toegestuurde voorbeeld “Uniform Pensioenoverzicht” en de bijgevoegde “Toelichting Uniform Pensioenoverzicht” (UPO) waarin reeds het indexatielabel in was verwerkt het begrip van het indexatielabel toeneemt. Het label dient derhalve in context te worden gepresenteerd, en met een heldere toelichting.

Er blijkt een grote discrepantie tussen de feitelijke kennis van alle respondenten en de vermeende kennis: 78% meent van zichzelf de afbeelding te begrijpen, terwijl uit het onderzoek blijkt dat slechts 32% het daadwerkelijk begrijpt.

De belangrijkste factoren die een rol spelen bij het al dan niet overbrengen van de informatie in het indexatielabel, naast het al vermelde in de context communiceren van het indexatielabel, zijn: opleiding, leeftijd en de mate waarin men zich in pensioenmaterie heeft verdiept.

Opleiding:

- 16% van de lager opgeleiden begrijpt het indexatielabel (redelijk) goed
  - 32% van de middelbaar opgeleiden begrijpt het (redelijk) goed
  - 40% van de hoger opgeleiden begrijpt het (redelijk) goed
- Het begrip onder laagopgeleiden is zeer beperkt en dus een punt van aandacht.

Leeftijd:

- 27% van de 21 - 34 jarigen begrijpt het indexatielabel (redelijk) goed
- 31% van de 35 - 44 jarigen begrijpt het (redelijk) goed
- 29% van de 45 - 54 jarigen begrijpt het (redelijk) goed
- 35% van de 55 - 60 jarigen begrijpt het (redelijk) goed

De mate waarin men zich in pensioenmaterie zegt te verdiepen:

- 38% van hen die pensioenoverzichten aandachtig lezen, begrijpt het (redelijk) goed
- 29% van hen die pensioenoverzichten oppervlakkig lezen begrijpt het (redelijk) goed
- 18% van hen die pensioenoverzichten niet lezen begrijpt het (redelijk) goed

De ondervraagden zien de toegevoegde waarde van het indexatielabel:

- Het blijkt dat 67% van de ondervraagden het zeer belangrijk vindt dat de combinatie van het indexatielabel en de toelichtende tekst daarop wordt gebruikt
- 68% van de actieven geeft aan dat het indexatielabel geheel of gedeeltelijk aansluit bij de wensen en behoeften met betrekking tot informatie rondom het meegroeien met de prijzen van de pensioenregeling

34% is terecht van mening dat het label alleen iets zegt over de indexatie en niet over de hele pensioenregeling en 52% denkt dat het label de kwaliteit van de gehele regeling aangeeft.

Andere opvallende conclusies zijn:

- 66% van de gepensioneerden lezen de jaarlijkse pensioenoverzichten aandachtig, terwijl dat bij actieven slechts 35% is
- 70% van de ontvangers vindt volgens eigen zeggen de pensioenoverzichten begrijpelijk
- en hoe ouder de ontvanger van een pensioenoverzicht is hoe begrijpelijker het pensioenoverzicht is; dit komt mede omdat gepensioneerden een “gemakkelijker” te begrijpen overzicht hebben.



## Aanbevelingen<sup>1</sup>

- Bij de groep deelnemers die de moeite neemt (of moet nemen) om zich in het pensioen te verdiepen, kunnen de indexatielabels een goede ondersteunende rol spelen in de informatieoverdracht. Daarbij is het essentieel dat de indexatielabels in het UPO worden geïntegreerd.
- De toelichting op het indexatielabel is essentieel voor het begrip van het label. Het label kan niet zonder toelichting. Plaatsing van de toelichting in de directe nabijheid van het label is daarom noodzakelijk.
- Wanneer de actieven wordt gevraagd of waardeoverdracht in een geschetste situatie met afbeeldingen al dan niet wenselijk is, dan neemt 58% van de actieven de juiste keuze; ook in deze zin bereikt het indexatielabel geïntegreerd in het UPO zijn doel.
- Verder raden we aan om duidelijk te vermelden dat het indexatielabel alleen iets zegt over het indexatiebeleid en niets over de kwaliteit van de hele pensioenregeling.

Ook kunnen nog een aantal andere verbeteringen worden aangebracht:

- Wanneer het indexatielabel zonder leeswijzer (met betrekking tot de linker en rechter afbeelding) wordt gebruikt, worden hoge eisen gesteld aan het begrip van de mensen. In die situatie zullen de gebruikte teksten in het indexatielabel iets verder ontwikkeld moeten worden om tot een betere begripelijkheid te leiden, wellicht zouden zinnen als volgt geformuleerd kunnen worden:
  - “Maar als het *economisch tegenzit* groeit uw pensioen .....*minder snel dan de prijzen*”.
  - *Gemiddelde* stijging van de prijzen *in %*
  - “Let op! Deze afbeelding laat alleen zien hoe uw pensioen in de komende *15 jaren* waarschijnlijk meegroeit met de prijzen.”
- de teksten in de indexatielabel kunnen op enkele punten verbeterd worden; Wellicht zou de zin in de rechter zijde van de afbeelding moeten gaan luiden:
- Het bleek dat bij het onderzoek de beide bootjes in de afbeelding soms licht varieerden terwijl de afbeelding wel dezelfde betekenis had (de positie van de bootjes was net iets anders). Ook dat soort kleine verschillen kan de respondent naar een onjuiste interpretatie leiden. Gebruik derhalve altijd dezelfde beelden voor dezelfde situatie.
- Verwijs naar een goede helpdesk en/of website waar mogelijke antwoorden op vragen staan c.q. de afbeeldingen met voorbeelden worden toegelicht

---

<sup>1</sup> De aanbevelingen zijn gedaan door de onderzoekers en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met de opvattingen van de begeleidingscommissie of het ministerie van SZW.

- Voeg indien mogelijk kleuren aan de afbeeldingen toe. Groen bootje is positief en een rood bootje is negatief

Wanneer de betrokkenheid bij het pensioen kan worden vergroot, komt het doel “het indexatiebeleid duidelijk te maken” dichterbij. Mogelijk kan het indexatielabel zelf daarin een rol vervullen.

# Inleiding

Om actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden een beter beeld te geven van de kwaliteit van het indexatiebeleid van hun pensioen is in de Pensioenwet bepaald dat de informatie over de toeslagverlening moet plaatsvinden via een kwalitatieve en beeldende maatstaf, het zogenaamde indexatielabel.

Dit indexatielabel heeft als doel de deelnemer te informeren over het indexatiebeleid van de pensioenuitvoerder. Het label is een visuele weergave van de verwachte indexatie en de hoogte van de indexatie onder ongunstige omstandigheden en zal in brieven en andere communicatiemiddelen van de pensioenfondsen en –verzekeraars aan de consument worden afgebeeld.

Het op basis van het kwalitatieve onderzoek gekozen ontwerp bevat, zoals de wet voorschrijft, twee dimensies:

- de ene dimensie geeft aan wat de gemiddelde verwachting is ten aanzien van de toekomstige toeslagverlening
- de andere dimensie geeft aan welke verwachting er is bij een pessimistisch scenario. Die tweede dimensie geeft daarmee het risico aan dat verbonden is aan de verwachtingen.

De gemiddelde verwachte prijsstijging is in beide dimensies het referentiepunt.

Om te beoordelen of het ontwikkelde indexatielabel ook bij grotere groepen personen zijn doel bereikt, is aan de Tweede Kamer toegezegd dat in het najaar van 2007 kwantitatief onderzoek zal plaatsvinden onder deelnemers.

Het onderzoek moet inzicht geven in de mate waarin het indexatielabel zoals het er nu ligt, aan zijn doelstelling beantwoordt: het informeren van (gewezen) deelnemers over de verschillende aspecten van het indexatiebeleid.

In totaal worden 3 afbeeldingen getest.

De doelgroep van het onderzoek vormen

- De deelnemers:
  - Actief: werknemer en deelnemer aan pensioenregeling werkgever
  - Slapers: die zijn ex-werknemers die vroeger hebben deelgenomen aan een pensioenregeling en nog niet gepensioneerd zijn en op het ogenblik niet actief zijn (in het onderzoek is een beperkte definitie gehanteerd)
  - Gepensioneerden met aanvullend pensioen uit pensioenregeling werkgever

## Leeswijzer

In dit rapport wordt eerst beschreven hoe de ondervraagden in het algemeen aankijken tegen pensioeninformatie (hoofdstuk 1).

Vervolgens wordt ieder getest indexatielabel afzonderlijk behandeld (hoofdstukken 2 t/m 6). In deze hoofdstukken wordt eerst gekeken naar de verschillen tussen de drie doelgroepen. Vervolgens wordt ingezoomd op de doelgroep actieven en wordt gekeken naar eventuele verschillen tussen subgroepen onder de actieven. In deze rapportage is gekozen voor een focus op actieven omdat voor deze doelgroep de informatie in het indexatielabel het meest relevant is; zij hebben de mogelijkheid om op basis van verkregen informatie nog aanvullende maatregelen te nemen.

In het laatste hoofdstuk (7) wordt beschreven in hoeverre de afbeelding duidelijk maakt welke implicaties er zijn voor het eigen pensioen.

Er wordt tussen de doelgroepen onder andere onderscheid gemaakt tussen actieven met en zonder Uniform Pensioen Overzicht (UPO) vooraf. Aan de helft van de bruto steekproef onder actieven is vooraf een aankondigingsbrief met UPO gestuurd, met het verzoek om de toelichting bij de UPO alvast te lezen.

Onder “slapers” wordt in dit onderzoek verstaan de groep ondervraagden die in het verleden wel pensioen heeft opgebouwd bij een of meer werkgevers en die momenteel niet werkzaam is en nog niet gepensioneerd is.

Significante verschillen tussen doelgroepen worden in grafieken en tabellen aangegeven door een \* naast het percentage.

Wanneer respondenten meer dan één antwoord op een vraag kunnen geven, kunnen tabellen en grafieken optellen tot boven 100%. Soms tellen grafieken of tabellen net niet op tot 100% (iets hoger of iets lager). Dit heeft te maken met afronding.

## **De begeleidingscommissie**

De begeleidingscommissie bestond uit de volgende leden:

De heer E. Bouwhuis (Verbond van Verzekeraars)  
De heer Chr. Driessen (werknemersvertegenwoordiger Stichting van de Arbeid)  
De heer G. Corten (Stichting Pensioenfonds ABP)  
Mevrouw M. Hoekstra (Stichting Ondernemingspensioenfonds)  
Mevrouw R. Kuip (Vereniging van Bedrijfstakpensioenfonds)  
Mevrouw Ch. Kuiper (Autoriteit Financiële Markten)  
Mevrouw R. van Praag Sigaar (Autoriteit Financiële Markten)  
Mevrouw L. van Rijssen (Unie van Beroepspensioenfonds)  
Mevrouw G. Schellekens (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid)  
Mevrouw M. Schuit (De Nederlandsche Bank NV)  
De heer G. Verheij (werkgeversvertegenwoordiger Stichting van de Arbeid)

De begeleidingscommissie is advies gevraagd op de conceptstartnotitie ten behoeve van de aanbesteding van het onderzoek. Er zijn vervolgens twee bijeenkomsten met de begeleidingscommissie geweest. Daarin is de conceptvragenlijst en het conceptrapport besproken.

# 1 Pensioenoverzichten in het algemeen: belangrijk maar niet altijd begrijpelijk

Aan de respondenten is eerst gevraagd hoe zij in het algemeen aankijken tegen pensioenoverzichten en hoe zij hier mee omgaan. Deze worden belangrijk gevonden, gelezen en bewaard. Niet iedereen vindt de overzichten even begrijpelijk.

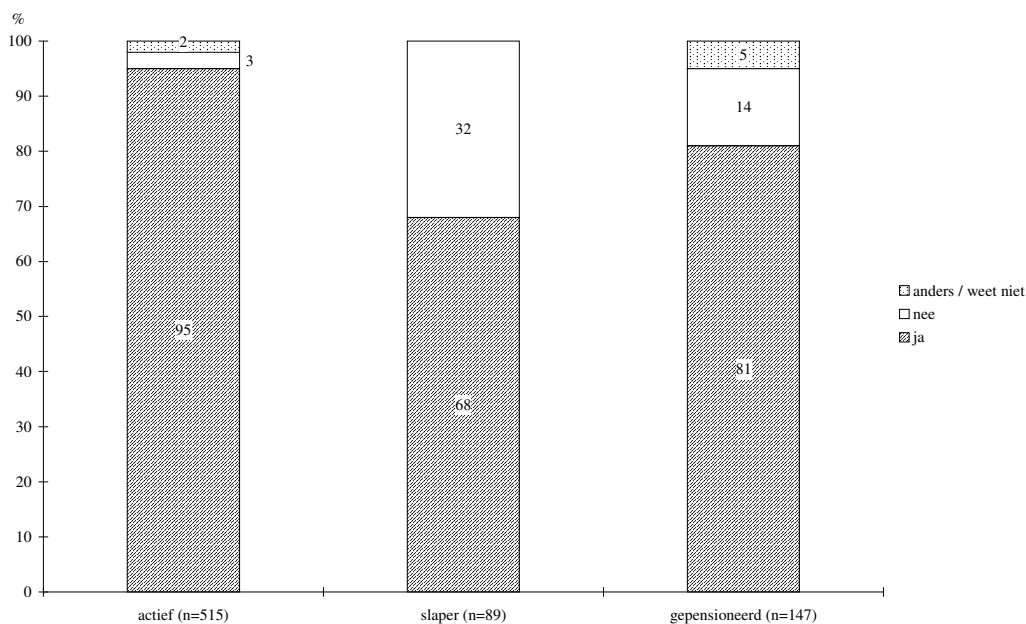
## 1.1 Pensioenoverzichten belangrijk in alle drie de doelgroepen

Bijna iedereen in de ondervraagde doelgroepen ontvangt jaarlijks één of meer pensioenoverzichten. Een groep slapers en een groep gepensioneerden geeft aan geen overzicht (meer) te ontvangen. Dit is logisch omdat er geen wettelijke verplichting bestaat om dit jaarlijks toe te zenden aan deze groepen.

---

*1 | Ontvangt jaarlijks een pensioenoverzicht van huidige c.q. vroegere regeling. Basis: alle ondervraagden uitgesplitst naar doelgroep*

---



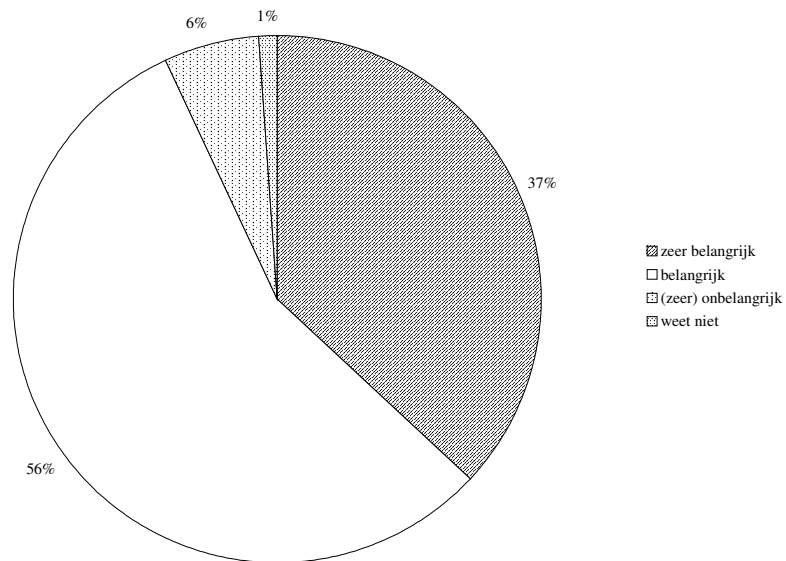
Bron: TNS NIPO, 2007

Vrijwel alle ondervraagden vinden het ontvangen van pensioenoverzichten (zeer) belangrijk. Tussen de drie doelgroepen zijn hierin geen significante verschillen gevonden.

---

2 | *Hoe belangrijk vindt u het ontvangen van pensioenoverzichten? basis: alle ondervraagden (n=670)*

---



Bron: TNS NIPO, 2007

---

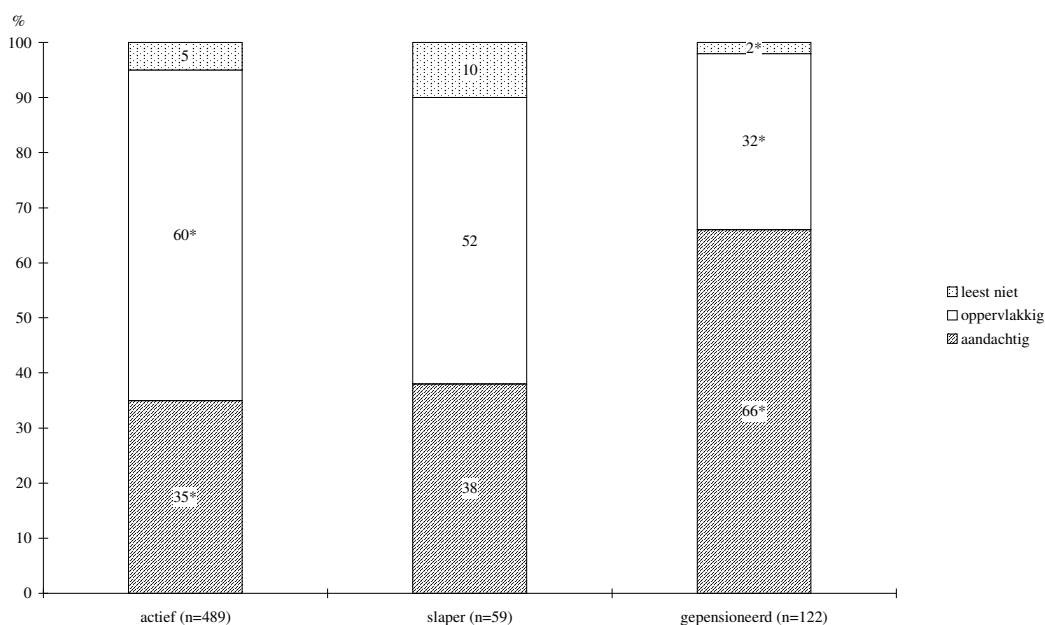
## 1.2 Gepensioneerden lezen de pensioenoverzichten aandachtiger dan actieven

De meerderheid in alle drie de groepen leest de pensioenoverzichten die men ontvangt wel, maar niet altijd even aandachtig. De gepensioneerden lezen de overzichten het vaakst “aandachtig” terwijl actieven dit meestal “oppervlakkig” doen.

---

3 | *In hoeverre worden de pensioenoverzichten gelezen. Basis: respondenten die jaarlijks (een) pensioenoverzicht(en) ontvangen, uitgesplitst naar doelgroep*

---



Bron: TNS NIPO, 2007

---

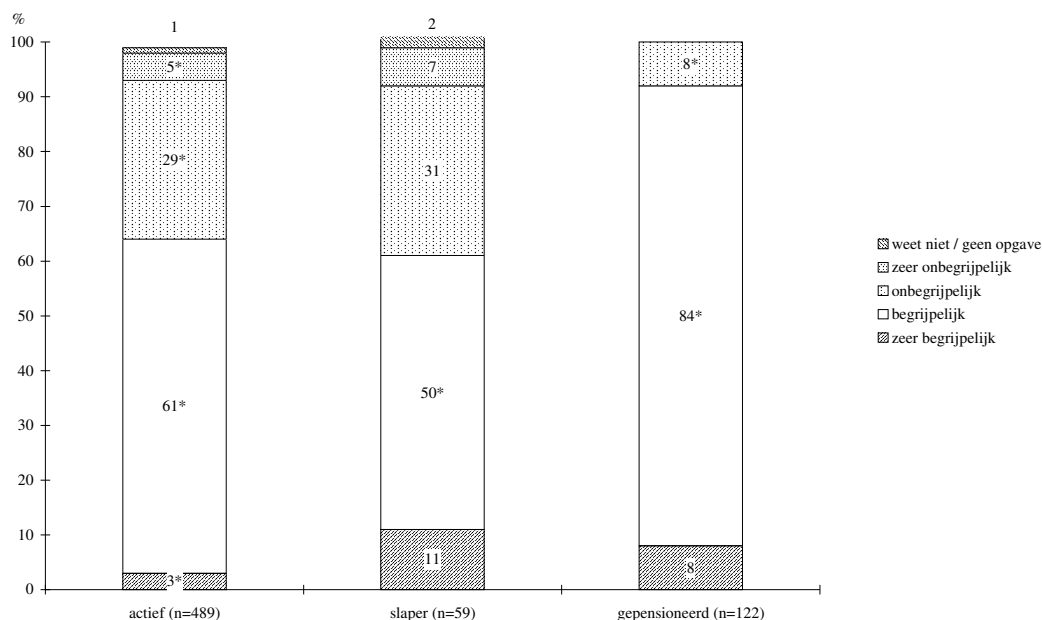
De pensioenoverzichten worden door bijna iedereen (96%) bewaard.



### 1.3 70% van de ontvangers vindt de pensioenoverzichten begrijpelijk

Aan de respondenten die een pensioenoverzicht ontvangen is gevraagd in hoeverre zij deze begrijpelijk vinden. In alle drie de doelgroepen worden de overzichten (zeer) begrijpelijk gevonden door de meerderheid (70%). De gepensioneerden geven het vaakst aan dat zij de overzichten begrijpelijk vinden. Gepensioneerden zullen echter een ander pensioenoverzicht krijgen dan niet-gepensioneerden; dit verklaart het grotere begrip.

4 | *Mate waarin men zegt pensioenoverzichten begrijpelijk te vinden. Basis: ondervraagden die jaarlijks (een) pensioenoverzicht(en) ontvangen uitgesplitst naar doelgroep*



Bron: TNS NIPO, 2007

#### 1.3.1 Hoe ouder de ontvanger hoe begrijpelijker het pensioenoverzicht

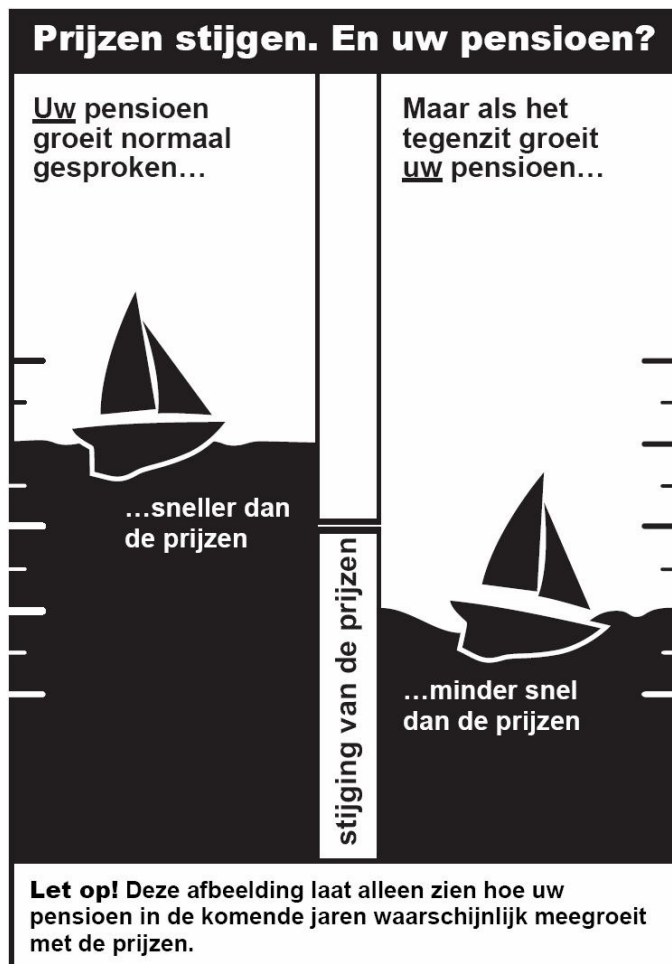
Opvallend is dat wanneer we de respondenten opsplitsen naar opleiding, geen significante verschillen gevonden worden tussen hoog en laag opgeleiden. De volgende groepen vinden de overzichten wel significant vaker begrijpelijk dan gemiddeld:

- mensen met een hoog inkomen (E. 68.000 of meer per jaar)
- mannen
- oudere mensen (61+)

De mate van begrijpelijk vinden neemt toe met de leeftijd, evenals het aandachtig doorlezen van de overzichten. Blijkbaar gaat men zich meer verdiepen in het pensioen naarmate de pensioenleeftijd dichterbij komt en neemt hiermee ook het begrip van de materie toe.

## 2 Afbeelding 1

In het komende hoofdstuk wordt beschouwd hoe afbeelding 1 wordt beoordeeld en begrepen.



## 2.1 Spontane interpretatie afbeelding 1

Na het zien van de eerste afbeelding is aan de respondenten gevraagd om in hun eigen woorden uit te leggen wat de afbeelding wil duidelijk maken.

Iedereen kreeg de volgende vraagstelling voor zich:

*U krijgt nu een afbeelding <en de helft van de respondenten ook een begeleidende tekst> te zien.*

*Dit soort afbeeldingen komt op uw pensioenoverzicht te staan. Wat wil deze afbeelding duidelijk maken voor uw eigen pensioensituatie? Lees alles aandachtig door en bekijk het plaatje goed. Stelt u zich dus voor dat dit plaatje op uw eigen pensioen betrekking heeft.*

Enkele voorbeelden van respondenten die de gevolgen van de afbeelding redelijk goed begrijpen:

- *Dat pensioen niet altijd de prijsontwikkelingen volgt*
- *Als ik met pensioen ga zal in het linker geval mijn pensioen voldoende zijn om op een prettige manier verder te leven, en de andere afbeelding geeft aan dat je zuinig moet worden wanneer je met pensioen bent.*

Andere reacties bij de afbeelding zijn bijvoorbeeld:

- *Dat het pensioen afhangt van (beleggingsresultaten)*
- *De kans is aanwezig dat mijn pensioen in de toekomst minder waard is doordat de prijzen stijgen maar ik een pensioen opbouw dat gerelateerd is aan de huidige prijzen.*
- *Dat de prijzen sneller stijgen en ons inkomen(pensioen) dus niet zo snel. Dan hebben we op onze oude dag te weinig inkomen.*
- *Als de pensioenmaatschappij tot uitkering moet overgaan, blijkt het plotseling niet zoveel te zijn. De maatschappijen hebben dus niet voldoende geïndexeerd.*
- *Dat je zelf geen invloed hebt over het wel of niet stijgen van je pensioen.*
- *De middenbalk geeft aan of en zo ja hoe goed mijn pensioenfonds het doet.*
- *Dat iedereen moet inleveren en misschien dat het pensioen niet genoeg meegroeit*
- *Ik heb geen idee hoe het met mijn pensioen zit, want ik ben er net bij aangesloten (1-1-2007) en weet het echt niet.*
- *Dat je op dit moment niet met zekerheid kunt zeggen hoeveel pensioen je krijgt, het is afhankelijk van hoe het fonds belegt.*
- *Ik ga ervan uit dat het goed is geregeld.*

## 2.2 Eenderde interpreteert de afbeelding redelijk of goed

### 2.2.1 Feitelijke kennis

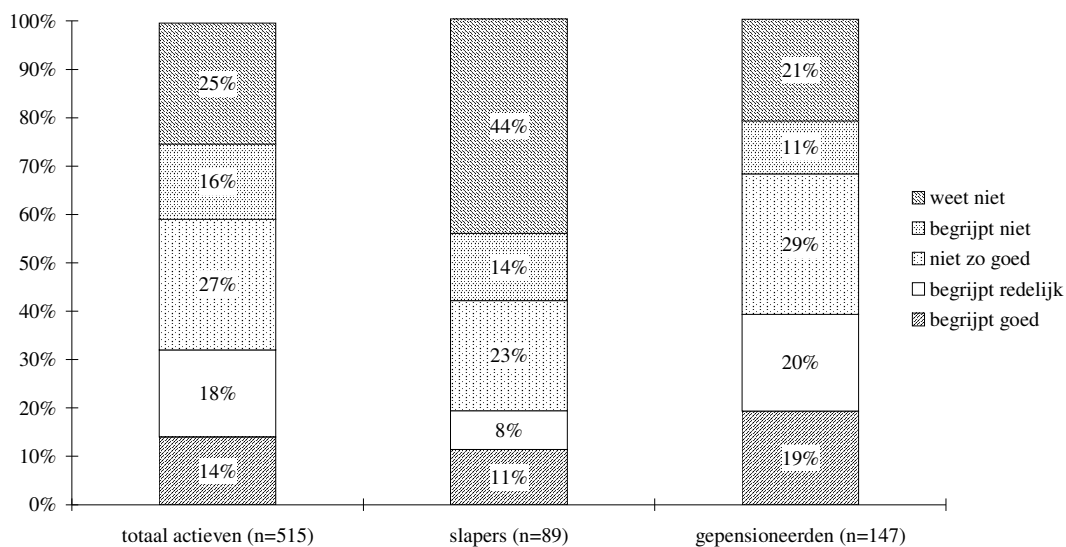
De spontaan gegeven antwoorden zijn doorgelezen door TNS NIPO. Het blijkt dat gemiddeld genomen de afbeelding min of meer correct wordt geïnterpreteerd door 32% van alle ondervraagden: 14% van alle respondenten begrijpt het goed, 18% redelijk. 68% van de ondervraagden begrijpt het niet (zo goed) of weet het niet: 27% begrijpt het niet zo goed, 15% begrijpt het niet en 26% weet geen antwoord te geven.

Het begrip van de afbeelding is het hoogst onder gepensioneerden. Zij hebben veelal meegemaakt dat hun pensioen niet altijd de inflatie volgt. Slapers weten het vaakst helemaal geen antwoord te geven.

---

5 | *Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven, slapers en gepensioneerden*

---



Bron: TNS NIPO, 2007

### 2.2.2 Vermeende kennis

Zetten we deze percentages af tegen het oordeel dat men gaf over hun eigen begrip, dan meent 78% van alle respondenten de afbeelding (zeer) begrijpelijk te vinden, 16% (zeer) onbegrijpelijk en 6% weet het niet. Hieruit blijkt dat het daadwerkelijk toetsen van begrip en kennis tot veel minder gunstige percentages leidt dan wanneer respondenten zelf mogen aangeven of men de afbeelding begrijpt.

### 2.2.3 Begrip van onderdelen van de afbeelding

Gevraagd naar de begrijpelijkheid van de afbeelding en de begrijpelijkheid van de onderdelen van de afbeelding dan blijkt:

- 57% meent alle onderdelen van de afbeelding goed te kunnen begrijpen;
- 24% geeft aan dat de totale afbeelding moeilijk c.q moeilijk in samenhang te begrijpen is.
- 12% legt de nadruk op onbegrijpelijkheid van bepaalde onderdelen
- 7% kan de vraag niet beantwoorden.

Met betrekking tot de begrijpelijkheid van de zinnen binnen de afbeelding geeft 61% aan die te begrijpen; 28% begrijpt één of meerdere zinnen niet en 11% kan geen antwoord geven.

- 3% heeft moeite met de zin “Prijzen stijgen. En uw pensioen?”
- 8% heeft moeite met de zin “Uw pensioen groeit normaal gesproken... sneller dan de prijzen”
- 11% heeft moeite met de zin “Maar als het tegenzit groeit uw pensioen ... minder snel dan de prijzen”
- 6% heeft moeite met de zin “stijging van de prijzen”
- 9% heeft moeite met de zin “Let op! Deze afbeelding laat alleen zien hoe uw pensioen in de komende jaren waarschijnlijk meegroeit met de prijzen.”

## 2.3 Eigen oordeel over begrip pensioenoverzichten algemeen, stemt niet altijd overeen met daadwerkelijk begrip afbeelding 1

### 2.3.1 Verband tussen begrip pensioenoverzicht en indexatieafbeelding laag

De mensen die hebben aangegeven dat zij de “jaarlijkse” pensioenoverzichten “(zeer) begrijpelijk” vinden, blijken afbeelding 1 niet altijd goed te begrijpen.

Het blijkt dat van alle ondervraagde respondenten slechts eenderde (33% (24%+9%)) een (redelijk) goede interpretatie van de eerste afbeelding.

9% van alle ondervraagde respondenten vindt de pensioenoverzichten vaak onbegrijpelijk maar begrijpt de indexatielabel wel. 46% van alle ondervraagde respondenten zegt de pensioenoverzichten te begrijpen maar begrijpt de indexatielabel niet en 21% van alle ondervraagde respondenten geeft aan de pensioenoverzichten niet te begrijpen en begrijpt ook daadwerkelijk de afbeelding niet.

---

6 | *Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar de groep die aangeeft pensioenoverzichten in het algemeen (zeer) begrijpelijk te vinden en de groep die aangeeft pensioenoverzichten in het algemeen (zeer) onbegrijpelijk te vinden. Basis: respondenten die jaarlijks een pensioenoverzicht ontvangen (percentages geven de omvang aan ten opzichte van de hele populatie).*

---

	Vindt pensioenoverzichten in het algemeen (zeer) begrijpelijk (n=468)	Vindt pensioenoverzichten in het algemeen (zeer) onbegrijpelijk (n=197)
<i>Gecodeerd begrip afbeelding 1:</i>	%	%
Begrijpt goed / redelijk	<b>24</b>	<b>9</b>
Begrijpt niet zo goed / niet / weet niet	<b>46</b>	<b>21</b>

---

### 2.3.2 Discrepantie tussen eigen begrip indexatielabel en daadwerkelijk begrip indexatielabel

De mensen die hebben aangegeven dat zij de indexatielabel (zeer) begrijpelijk vinden, blijken afbeelding 1 ook niet altijd goed te begrijpen.

Van alle ondervraagde respondenten geeft slechts eenderde (28%) een (redelijk) goede interpretatie van de eerste afbeelding.

4% van alle ondervraagde respondenten meent dat de indexatielabel onbegrijpelijk is maar begrijpt de indexatielabel wel.

49% van alle ondervraagde respondenten zegt de indexatielabel te begrijpen maar begrijpt de indexatielabel niet en 19% van alle ondervraagde respondenten geeft zelf aan het niet te begrijpen en begrijpt het ook daadwerkelijk niet.

---

7 | *Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar de groep die aangeeft indexatielabel (zeer) begrijpelijk te vinden en de groep die aangeeft indexatielabel (zeer) onbegrijpelijk te vinden. Basis: alle respondenten (percentages geven de omvang aan ten opzichte van de hele populatie).*

---

	Vindt indexatielabel Volgens eigen zeggen (zeer) begrijpelijk (n=584)	Vindt indexatielabel Volgens eigen zeggen (zeer) onbegrijpelijk (n=167)
<b>Gecodeerd begrip afbeelding 1:</b>	%	%
Begrijpt goed / redelijk	<b>28</b>	<b>4</b>
Begrijpt niet zo goed / niet / weet niet	<b>49</b>	<b>19</b>

---

### 3 Actieven nader belicht (afbeelding 1)

In dit hoofdstuk richten we ons op de Actieven: in hoeverre begrijpen zij afbeelding 1 en welke factoren spelen daarbij een rol?

#### 3.1 Vooraf toelichting bij UPO heeft positief effect op begrip

Een deel van de actieven heeft voorafgaand aan het onderzoek een voorbeeld van een Uniform Pensioen Overzicht (UPO) met toelichting ontvangen (zie bijlage 4). Aan deze groep is gevraagd om vooraf het voorbeeld-UPO plus de toelichting te lezen. In de grafiek wordt dit brief genoemd.

Daarnaast is tijdens het onderzoek zelf, aan een helft van de ondervraagden tijdens de vragenlijst afbeelding 1 getoond met een begeleidende tekst. Aan de andere helft is de afbeelding getoond zonder begeleidende tekst.

De begeleidende tekst bij afbeelding 1 luidde:

*De afbeelding laat twee dingen zien:*

- *De linkerkant van de afbeelding:  
Hier ziet u dat uw pensioen in de komende vijftien jaar normaal gesproken sneller groeit dan de verwachte stijging van de prijzen. Hoe de prijzen zullen stijgen, weten we nu nog niet zeker. Dat hangt af van hoe goed of slecht het gaat met de economie.*
- *De rechterkant van de afbeelding:  
Hier ziet u dat uw pensioen de komende vijftien jaar minder snel groeit dan de stijging van de prijzen als het (veel) slechter gaat dan nu verwacht wordt. Dus als er allerlei tegenvallers zijn.*

Er zijn dus 4 groepen actieven:

- Respondent die UPO (brief) heeft gelezen en tekst op het scherm
- Respondent die UPO (brief) heeft gelezen en **geen** tekst op het scherm
- Respondent die **geen** UPO (brief) heeft gelezen en tekst op het scherm
- Respondent die **geen** UPO (brief) heeft gelezen en **geen** tekst op het scherm

Het blijkt dat het lezen van de voorbeeld-UPO een positief effect heeft op het begrip van het indexatielabel. De groep actieven met de UPO vooraf is vaker in staat om de afbeelding uit te leggen. De groep respondenten zonder UPO vooraf antwoordt beduidend vaker “weet niet” op de vraag om de afbeelding uit te leggen. Ook wordt de afbeelding door deze groep vaker minder goed geïnterpreteerd.



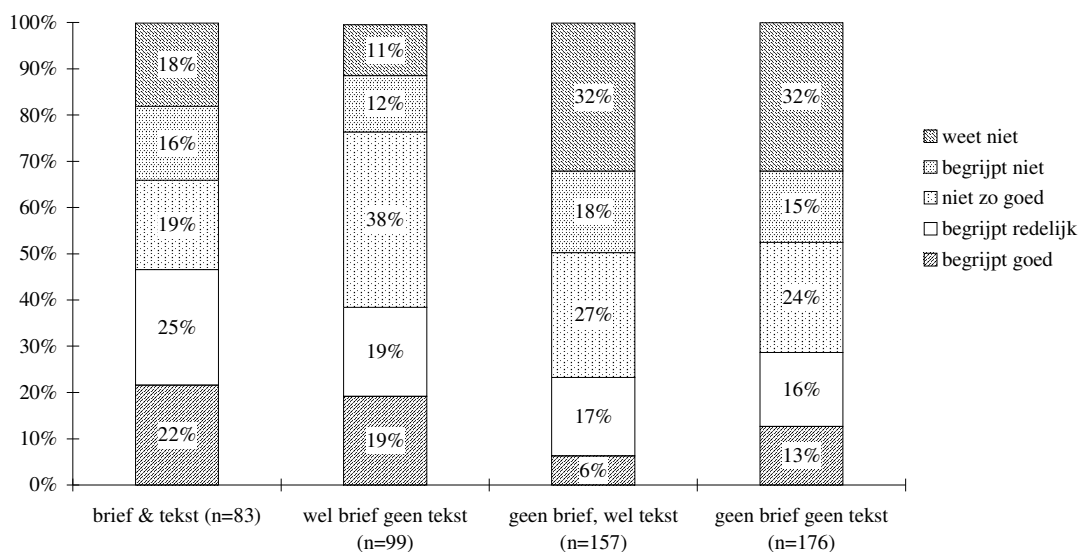
Wanneer we binnen de groep respondenten zonder UPO kijken, dan zien we dat de groep met begeleidende tekst bij de afbeelding op het scherm juist iets minder vaak een goede interpretatie verwoordt dan de groep zonder begeleidende tekst bij de afbeelding op het scherm.

In de groep met UPO vooraf heeft de begeleidende tekst wel een positief effect.

Uit bovenstaande kan geconcludeerd worden dat een begeleidende tekst naast het plaatje verhelderend kan werken bij de groep lezers die zich sowieso al in het onderwerp heeft verdiept.

Verder blijkt essentieel te zijn voor het begrip dat de afbeelding in context met de UPO moet worden aangeboden.

8 | *Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding*



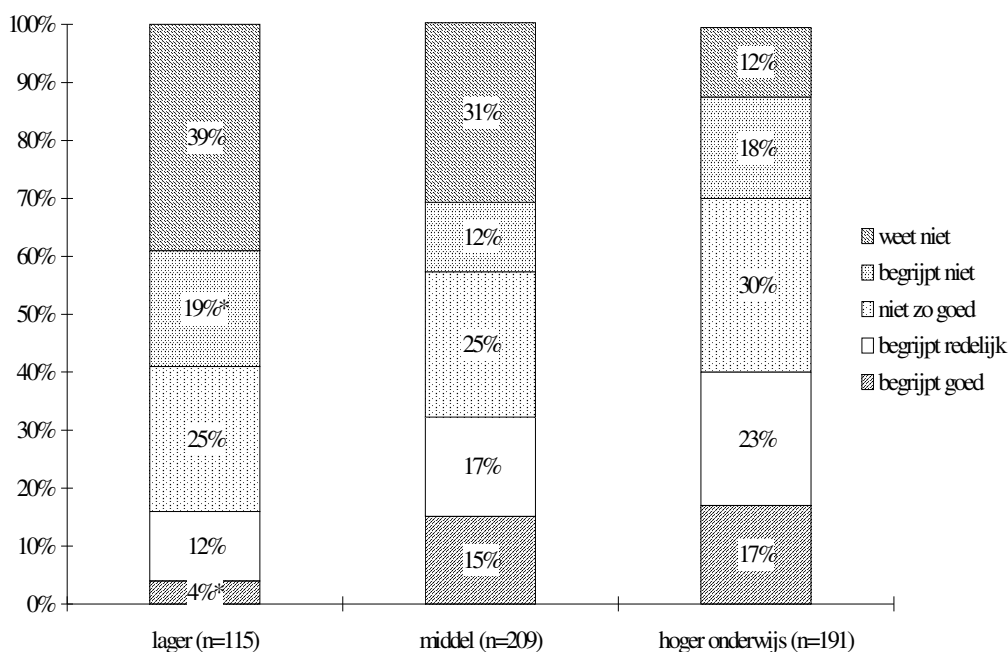
Bron: TNS NIPO, 2007

### 3.2 Opleidingsniveau grote invloed op begrip indexatielabel

Wanneer we de groep actieven onderverdelen in drie onderwijsniveaus dan zien we grote verschillen in de mate van begrip. In de groep actieven die lager onderwijs genoten heeft, begrijpt slechts 16% de afbeelding (redelijk) goed. Vier op de tien lager opgeleiden wagen zich niet aan het geven van een uitleg bij de afbeelding en antwoordt “weet niet”.

Onder hoog opgeleide actieven is het begrip van de afbeelding groter. Vier op de tien hoogopgeleiden geeft een uitleg bij de afbeelding die (redelijk) goed klopt. Toch bevinden zich ook in deze groep mensen die geen antwoord weet te geven op de vraag (12%) en geeft bijna de helft (48%) een antwoord dat niet (helemaal) klopt.

9 | *Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar opleidingsniveau*



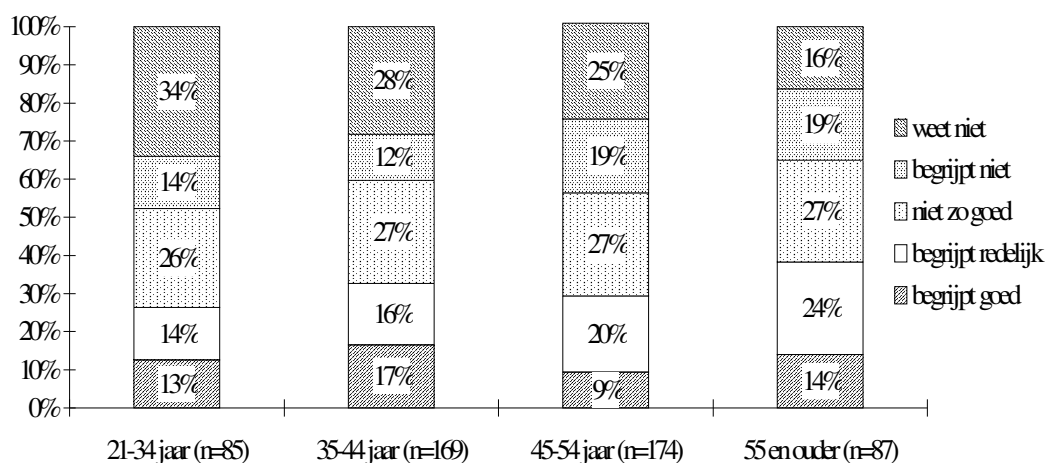
Bron: TNS NIPO, 2007

### 3.3 Leeftijd enigszins van invloed op interpretatie van de afbeelding

Het aantal actieven dat “weet niet” zegt op de vraag om afbeelding 1 uit te leggen is lager onder de oudere actieven dan onder de jongere actieven. Men ziet het aantal antwoorden toenemen naarmate de leeftijd stijgt. Het aantal “correcte” antwoorden is onder de oudste groep (55 en ouder) hoger dan onder de jongste groep (jonger dan 35 jaar).

Hoe dichter men bij de pensioendatum komt hoe meer men zich in de pensioenregeling gaat verdiepen; dit blijkt ook weer uit deze grafiek.

10 | Mate waarin afbeelding 1 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar leeftijd



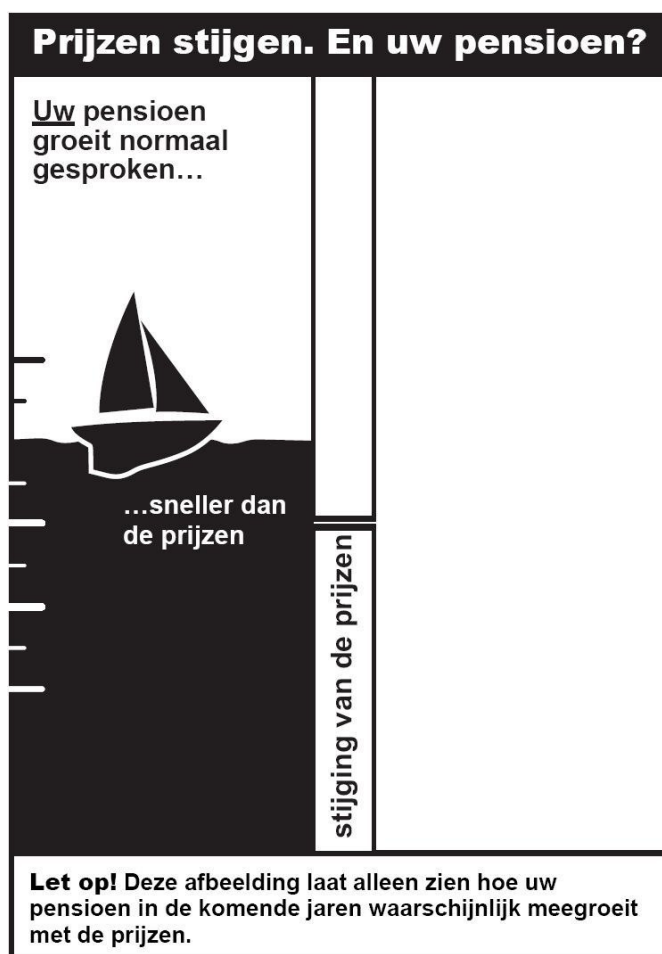
Bron: TNS NIPO, 2007

### 3.4 Spontane reacties afbeelding 1 linkerkant

Nadat de ondervraagden hun interpretatie van afbeelding 1 hebben gegeven, is aan hen gevraagd:

*Wat wil de linker afbeelding en tekst “Uw pensioen groeit normaal gesproken... sneller dan de prijzen” duidelijk maken over uw eigen pensioensituatie?*

Zij kregen daarbij het linker gedeelte van de afbeelding nog een keer te zien.



Mensen met UPO vooraf geven ook in dit geval weer vaker een antwoord dan mensen zonder UPO vooraf. Veel mensen geven als spontane uitleg een herhaling van de tekst in het plaatje “Pensioen groeit normaal sneller dan de prijzen”. Een aantal ondervraagden oordeelt op basis van de linkerafbeelding dat het pensioen hoog genoeg zal zijn in de toekomst.

---

*11 | Spontane interpretatie van de linkerkant van afbeelding 1. Basis: actieven  
uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder  
begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)*

---

	Brief & tekst	Wel Brief, Geen tekst	Geen brief, Wel tekst	Geen brief, geen tekst
	%	%	%	%
Pensioenopbouw groeit sneller dan de prijsstijgingen	38*	35*	19	23
Het zit wel goed / ik bouw voldoende op / rooskleurig	33*	19	21	23
Je koopkracht stijgt / pensioen wordt relatief meer waard	12	12	9	6
Pensioen groeit mee met de prijzen / in de loop der jaren	10	14	13	12
Pensioen is waardevast	1	4	0	2
Pensioen is geïndexeerd	0	0	2	1
Ik ga er niet op achteruit	5	2	1	1
Normaal gesproken, onder normale omstandigheden en huidige prijsontwikkeling	7	6	3	9*
Prijzen stijgen meer dan het pensioen	0	3	1	2
Weet niet	18	15*	26	28

---

Hieronder enkele citaten:

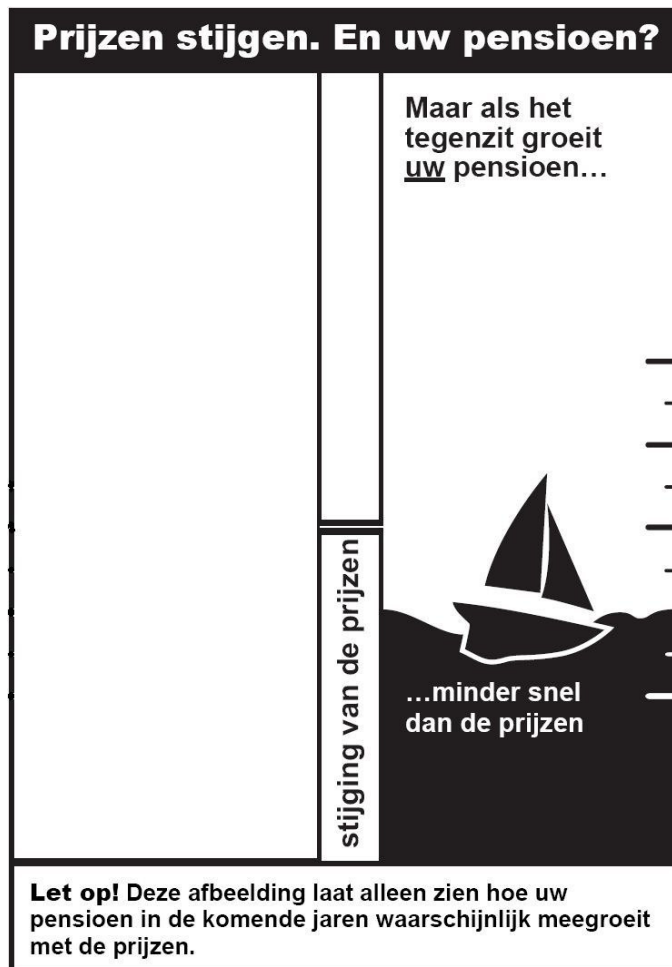
- *Dat normaal gesproken het pensioen voldoende aangroeit om de inflatie bij te houden.*
- *Dat je zelf denkt dat alles goed geregeld is.*
- *Mijn consumptief inkomen stijgt sneller dan mijn behoefte bij gelijkblijvend wenspakket.*
- *Dat het goed meegaat met de inflatie.*
- *Dat het pensioen in de komende jaren meer groeit dan de verwachtingen.*
- *Dit betekent dat ze hele mooie voorspellingen kunnen maken over hoe hoog het bedrag aan pensioen later wel niet is.*
- *Dat de prijsindexering erin zit en als je dus 65 bent je toch nog een redelijk bestaan hebt.*
- *Dat je een aanvullend pensioen op indexbasis moet nemen.*

### 3.5 Spontane reacties afbeelding 1 rechterkant

Aan de respondenten is vervolgens de rechterkant van afbeelding 1 getoond en aan hen gevraagd:

*Wat wil de rechter afbeelding en tekst “Maar als het tegenzit groeit uw pensioen ... minder snel dan de prijzen” duidelijk maken over uw eigen pensioensituatie?*

Zij kregen daarbij het rechter gedeelte van de afbeelding nog een keer te zien.



Mensen met UPO vooraf geven vaker een antwoord dan mensen zonder UPO vooraf. Veel mensen geven ook hier als spontane uitleg min of meer een herhaling van de tekst in het plaatje “Pensioen groeit minder snel dan de prijzen”. Een aantal ondervraagden oordeelt op basis van de rechterafbeelding dat het niet goed gaat met de pensioenopbouw.

---

*12 | Spontane interpretatie van de rechterkant van afbeelding 1. Basis: actieven uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)*

---

	Brief & tekst	Wel Brief, Geen tekst	Geen brief, Wel tekst	Geen brief, geen tekst
	%	%	%	%
Prijzen stijgen sneller dan je pensioenopbouw	24	36*	15	20
Het zit niet goed met mijn pensioen / ik bouw onvoldoende op / ik ga er op achteruit	21	25*	14	14
Pensioen groeit niet mee met de prijzen / stijgt weinig / groeit minder dan verwacht	17	15	11	14
Als het tegenzit / economisch slecht gaat	18	15	9	11
Koopkracht daalt / minder te besteden	12	8	9	7
Pensioen wordt relatief minder waard / niet waardevast	6	5	8	3
Wanneer je je pensioen niet goed beheert / regelt	1	3	1	1
Het gaat om een verwachting	7	3	2	6
Neem een aanvullende verzekering om dit te voorkomen / doe er iets aan	1	4	4	4
Wanneer de (arbeid) situatie verandert	2	2	1	3
Weet niet	15*	13*	29	28

---

Hieronder enkele citaten:

- *Dat ik koopkrachtverlies heb in economisch slechte tijden.*
- *Als je pech hebt groeit je pensioen niet mee met de prijzen.*
- *Pensioen groeit niet snel genoeg. Dit kan problemen geven. (ruw water, boot in problemen)*
- *De inflatie stijgt, maar de rente op mijn pensioen niet.*
- *In dit geval heeft de pensioenverzekeraar niet zo'n goed beleggingsresultaat behaald, zodat de uitkering zal tegenvallen*
- *Dat op de dag dat pensioen ingaat er minder te besteden is dan waar je normaal gesproken recht op hebt.*
- *Dat mijn pensioenuitkering niet toereikend zal zijn tegen de tijd dat ik het uitgekeerd krijg.*

### 3.6 Spontane reacties middelste balk afbeelding 1

Aan de respondenten is ook gevraagd om in hun eigen woorden uit te leggen wat de tekst betekent die in de middelste balk van de afbeelding staat:

Tekst in middelste balk: “**stijging van de prijzen**”

Mensen met UPO vooraf geven vaker een antwoord dan mensen zonder UPO vooraf. Veel respondenten herhalen min of meer de tekst. Anderen interpreteren de tekst in de context van het pensioen.

---

13 | *Spontane interpretatie van de tekst in de middelste balk van afbeelding 1. Basis: actieven uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)*

---

	Brief & tekst	Wel Brief, Geen tekst	Geen brief, Wel tekst	Geen brief, geen tekst
	%	%	%	%
Gemiddelde prijsstijging, hoogte van de prijsstijging	9	13*	8	4
Prijzen stijgen / blijven stijgen	9	9	10	9
Alles wordt duurder / prijzen stijgen	5	6	3	6
Prijzen stijgen harder dan mijn pensioen	7	6	6	5
Koopkracht vermindert	2	2	3	1*
Hoe pensioenopbouw zich kan verhouden tot gemiddelde prijsstijging	7	11	5	9
Als prijzen stijgen, dient pensioenopbouw ook groter te zijn	10	4	5	2*
Inflatie	5	5	3	4
Verwachte prijsstijging in bepaalde periode	3	3	2	4
Of pensioen de inflatie kan bijbenen	4	4	4	1
Als je niets doet / geen actie onderneemt kan je een pensioentekort hebben	2	3	-*	2
Als pensioen niet geïndexeerd is heb je minder te besteden	2	-*	1	1
Weet niet	33	23*	40	42

---



Hieronder enkele citaten:

- *Dat is het overzicht van de stijging van de prijzen van het afgelopen jaar ten opzichte van uw opbouw van pensioen.*
- *Dat het om zowel een daling als een stijging van de prijzen kan gaan.*
- *Dat het pensioen geen gelijke tred houdt met de prijzen.*
- *De stijging van de koopkracht.*
- *Inflatie van mijn pensioen.*
- *Inflatie peil.*
- *Dat je pensioen mogelijk met (bijvoorbeeld) 1% stijgt maar de "stijging van de prijzen" mogelijk wel 2% kan zijn.*
- *Dat er een tekort zou kunnen ontstaan bij grote prijsstijging.*
- *Dat de kosten van levensonderhoud steeds duurder worden.*

### 3.7 Spontane reacties onderste regel afbeelding 1

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd om in hun eigen woorden uit te leggen wat de onderste regel van afbeelding 1 betekent voor hun eigen pensioensituatie.

Tekst onderste regel afbeelding 1:

**“Let op! Deze afbeelding laat alleen zien hoe uw pensioen in de komende jaren waarschijnlijk meegroeit met de prijzen.”**

Wederom zien we dat mensen die vooraf een UPO hebben ontvangen vaker een antwoord geven op de vraag.

---

*14 | Spontane interpretatie van de tekst onderaan afbeelding 1. Basis: actieven  
uitgesplitst naar groepen met en zonder voorbeeld-UPO vooraf en met en zonder  
begeleidende tekst bij de afbeelding (meest voorkomende antwoorden)*

---

	Brief & tekst	Wel Brief, Geen tekst	Geen brief, Wel tekst	Geen brief, geen tekst
	%	%	%	%
Geen garantie/zekerheid, er kan geen zeker toekomstbeeld geschetst worden	18	23*	12	9
Het gaat om een verwachting / prognose / indicatie	14	13	8	14
Dit is een voorbeeld / geen werkelijkheid	4	4	6	1
Waarschuwing, pas op	6	6	2	1*
Verwachte groei van pensioen	4	3	3	2
Pensioen groeit mee met de prijzen	3	4	5	0*
Je kunt er geen rechten aan ontlene	3	2	1	1
In de gaten blijven houden hoe je pensioen zich ontwikkelt / is geregeld	3	4	5	0*
Positief / het zit goed	4	1	2	3
Weet niet	38	29*	47	46

---

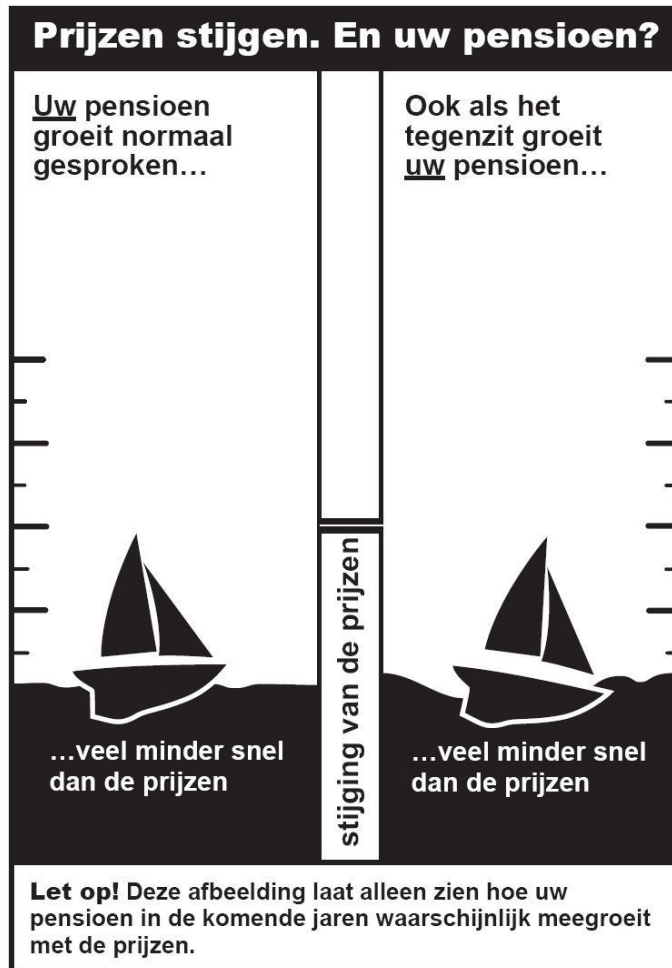
Hieronder enkele citaten:

- *Dat voor iedere pensioensituatie andere regels gelden. Het is voor iedereen anders en pas als je het echt uitzoekt weet je of het model ook op jezelf van toepassing is.*
- *Een kreet zoals: behaalde resultaten in het verleden bieden geen garantie voor de toekomst.*

- *Er is geen garantie.*
- *Dat het een voorbeeld (prognose) is en geen vaststaand feit.*
- *Met de inflatie groeit ook je pensioen.*
- *Dat dit slechts een globaal idee geeft van wat je kan verwachten.*
- *Deze waarschuwing geeft aan dat de waarheid altijd pas achteraf te bepalen is. Waarschijnlijkheid is altijd onzeker en dat moet je ook beseffen bij het interpreteren van dergelijke tekeningen.*
- *Dat ik van mijn pensioen in de toekomst nog evenveel potten pindakaas kan kopen als op de dag van mijn pensionering.*

## 4 Afbeelding 2

In het komende hoofdstuk wordt beschouwd hoe afbeelding 2 wordt beoordeeld en begrepen.



## 4.1 Spontane interpretatie afbeelding 2

Na het zien van de tweede afbeelding is weer aan de respondenten gevraagd om in hun eigen woorden uit te leggen wat de afbeelding wil duidelijk maken.

Enkele voorbeelden van respondenten die de afbeelding begrijpen:

- *Je pensioen zal zeker niet zo snel groeien als de prijsstijging*
- *Dat mijn pensioen minder waard is dan ik denk, omdat het bedrag dat ik opbouw over een aantal jaren minder waard is dan nu.*
- *De inflatie is hoger dan je pensioen groeit, dus je gaat er in koopkracht op achteruit. Kortom: je moet iets extra's doen om op niveau te blijven*
- *Pech, pensioen groeit, maar de prijzen stijgen meer, dus ik ga er in koopkracht op achteruit*
- *In beide situaties gaat de koopkracht achteruit*

Andere reacties bij de afbeelding zijn bijvoorbeeld:

- *Dat je nu een tekort aan pensioen opbouwt, en dat dit alleen maar erger kan worden.*
- *Dat bij de ene kant je pensioen rustig meegaat en de andere is wat onstuimiger, gaat de pensioenopbouw op en neer*
- *De beurzen zijn instabiel geweest*
- *Dat je pensioen groeit ook al zit het tegen met de prijzen stijging*
- *Ik begrijp het niet.*
- *Ook in tijden van slecht economie, zal mijn pensioen groeien?*

## 4.2 Effect van de vragenlijst

Het aantal ondervraagden dat een (redelijk) goed antwoord geeft op de vraag wat de afbeelding betekent, is bij afbeelding 2 duidelijk hoger dan bij afbeelding 1. Dit zien we terug in alle groepen en uitsplitsingen en heeft waarschijnlijk te maken met het verschijnsel dat men gedurende de vragenlijst meer vertrouwd raakt met de materie en de vraagstellingen beter gaat begrijpen. Ook de afbeeldingen en teksten zijn in afbeelding 2 eenduidiger; bootjes zijn op hetzelfde niveau met gelijke teksten.

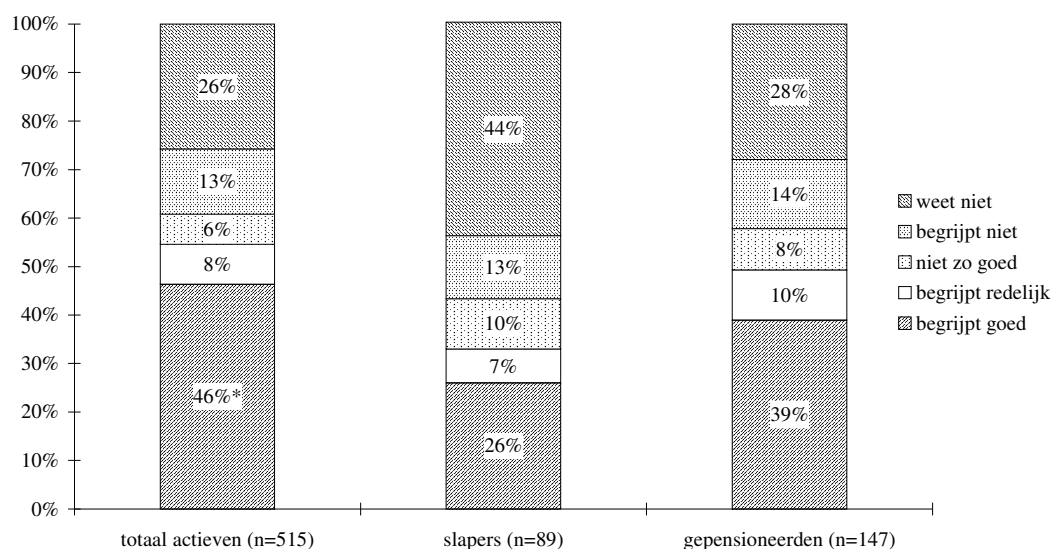
## 4.3 Begrip afbeelding 2 het hoogst onder actieven

Gemiddeld genomen begrijpt circa de helft (52%) van de ondervraagden (redelijk) goed wat afbeelding 2 betekent. Onder slapers is het aantal dat een goed antwoord weet te geven het laagst.

---

15 | *Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven, slapers en gepensioneerden*

---



Bron: TNS NIPO, 2007

## 5 Actieven nader belicht (afbeelding 2)

In dit hoofdstuk richten we ons op de Actieven: in hoeverre begrijpen zij afbeelding 2 en welke factoren spelen daarbij een rol?

### 5.1 UPO vooraf heeft groot positief effect op het begrip van afbeelding 2

Afbeelding 2 is aan alle respondenten getoond zonder begeleidende tekst op het scherm en in de vragenlijst.

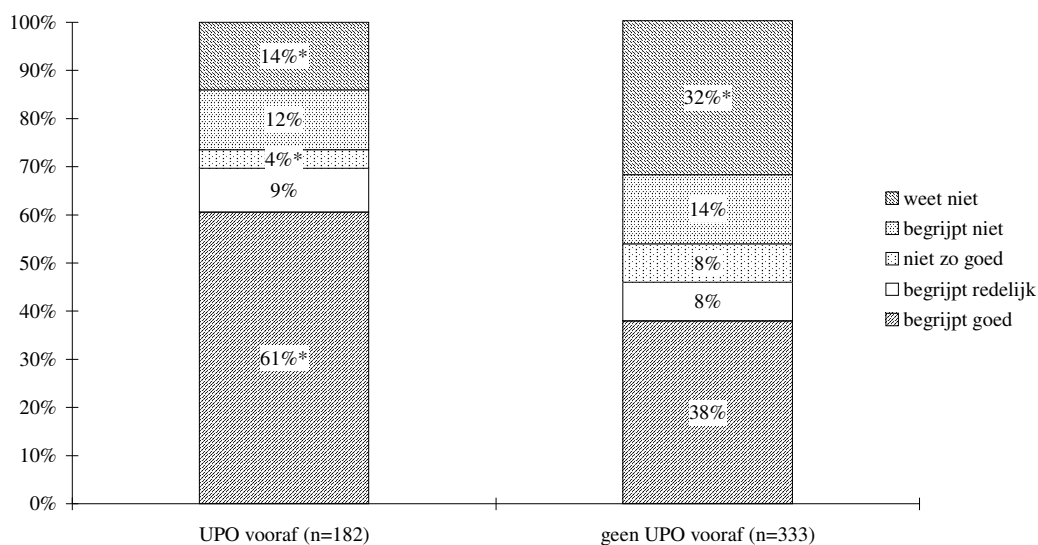
Deze afbeelding moest men interpreteren met behulp van de eigen opgedane kennis.

Het blijkt dat de groep actieven die vooraf een brief met UPO hadden ontvangen afbeelding 2 beter kunnen interpreteren dan de groep zonder UPO vooraf.

---

16 | *Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven met en zonder voorbeeld-UPO vooraf*

---



Bron: TNS NIPO, 2007

Het aantal ondervraagden dat een (redelijk) goed antwoord geeft op de vraag wat de afbeelding betekent, is bij afbeelding 2 duidelijk hoger dan bij afbeelding 1. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het verschijnsel dat men gedurende de vragenlijst beter over de materie gaat nadenken c.q. er meer vertrouwd mee raakt. Ook de afbeelding en teksten zijn minder verwarrend omdat beide zijden van afbeelding 2 eenduidiger zijn. Het niveau van de bootjes zijn gelijk in afbeelding 2 i.t.t. afbeelding 1.

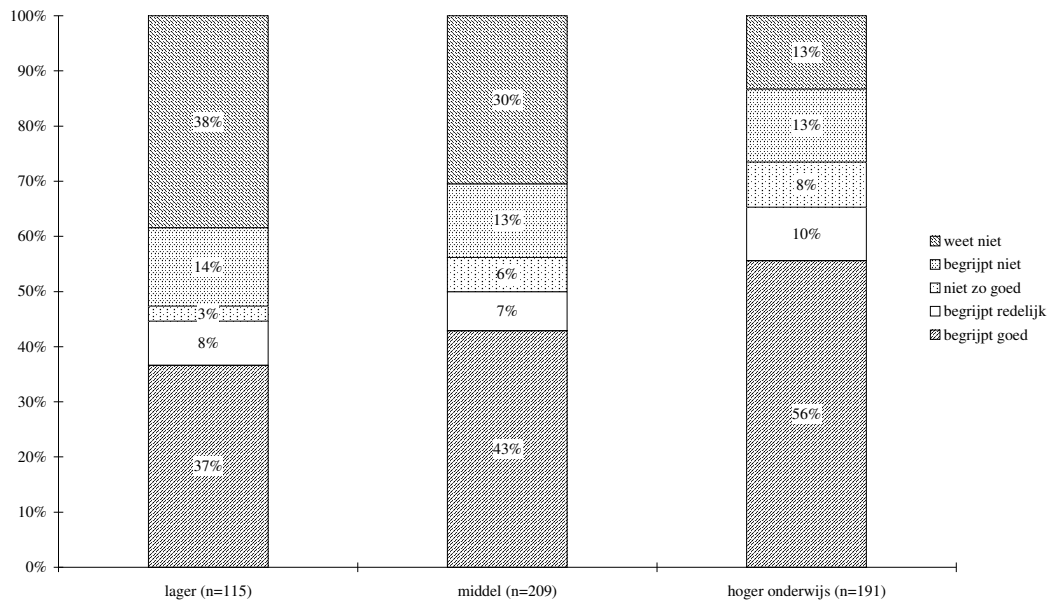
## 5.2 Samenhang tussen begrip afbeelding 2 en opleidingsniveau

Hoe hoger opgeleid de actieve respondent is, hoe vaker de afbeelding goed geïnterpreteerd wordt.

---

17 | *Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar opleidingsniveau*

---



Bron: TNS NIPO, 2007



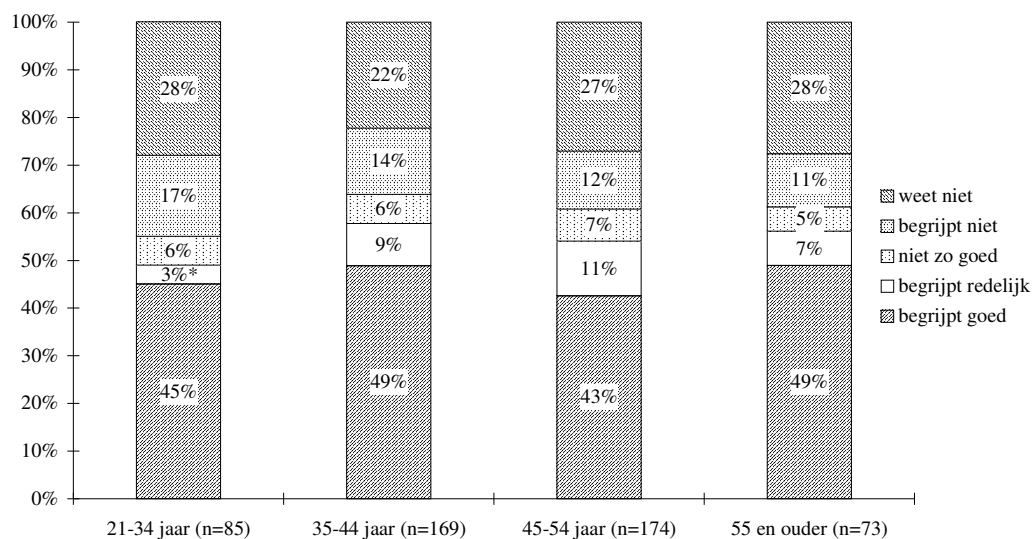
### 5.3 Leef tijd

Bij het interpreteren van de tweede afbeelding zien we dat leeftijd nauwelijks nog effect heeft. In alle leeftijdsgroepen geeft circa de helft van de respondenten een (redelijk) goed antwoord. Het aantal respondenten dat geen antwoord weet te geven ligt in alle groepen tussen de 20% en 30%.

---

18 | Mate waarin afbeelding 2 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt. Basis: actieven uitgesplitst naar leeftijd

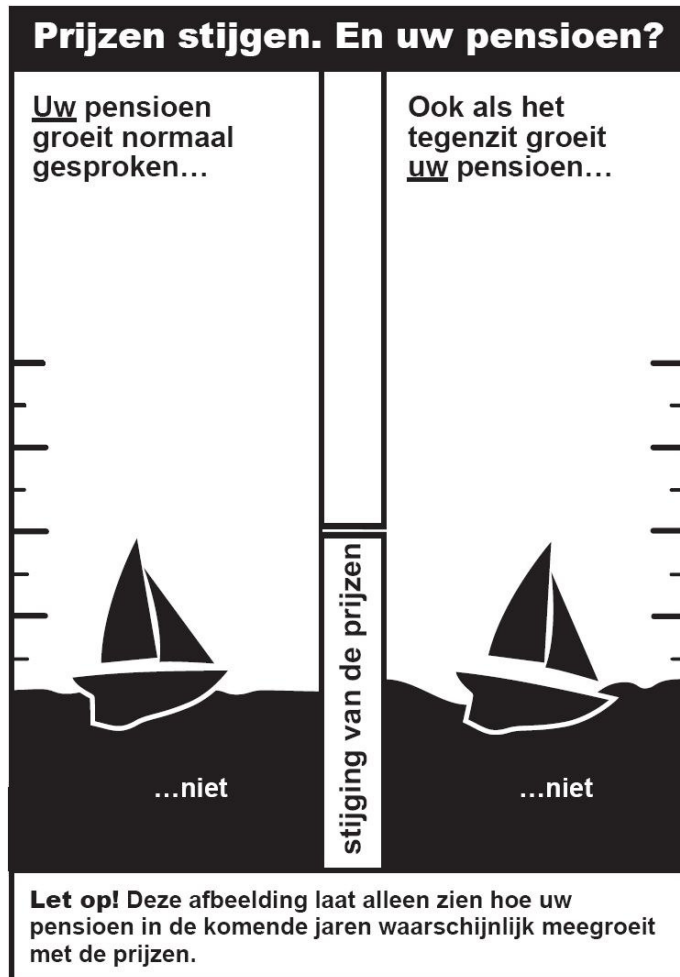
---



Bron: TNS NIPO, 2007

## 6 Afbeelding 3

In de laatste afbeelding wordt het pensioen helemaal niet geïndexeerd. Deze afbeelding is net zoals het voorgaande afbeelding duidelijker in de zin dat in de twee situaties de boodschap synchroon loopt. Bootjes zijn op hetzelfde niveau met gelijke teksten.



## 6.1 Interpretatie afbeelding 3

Het valt op dat bij de actieven de respondenten die de brief vooraf hebben gelezen vaker een antwoord weten te geven dan zij die geen brief hebben gekregen. Slapers hebben de meeste moeite om een antwoord te geven.

---

19 | Wat maakt afbeelding 3 duidelijk? Naar wel of geen brief c.q. tekst bij afbeelding, actieven, slaper en gepensioneerden, n=751

---

Actieven, antwoorden in %	Met brief en tekst	Met brief zonder tekst	Zonder brief en tekst	Zonder brief zonder tekst	Totaal actief	Sla- pers	Gepen- sioneerd	Totaal allen
Geeft antwoord	79	82	61	63	69	47	67	66
Weet geen antwoord	21	18	39	37	31	54	33	34

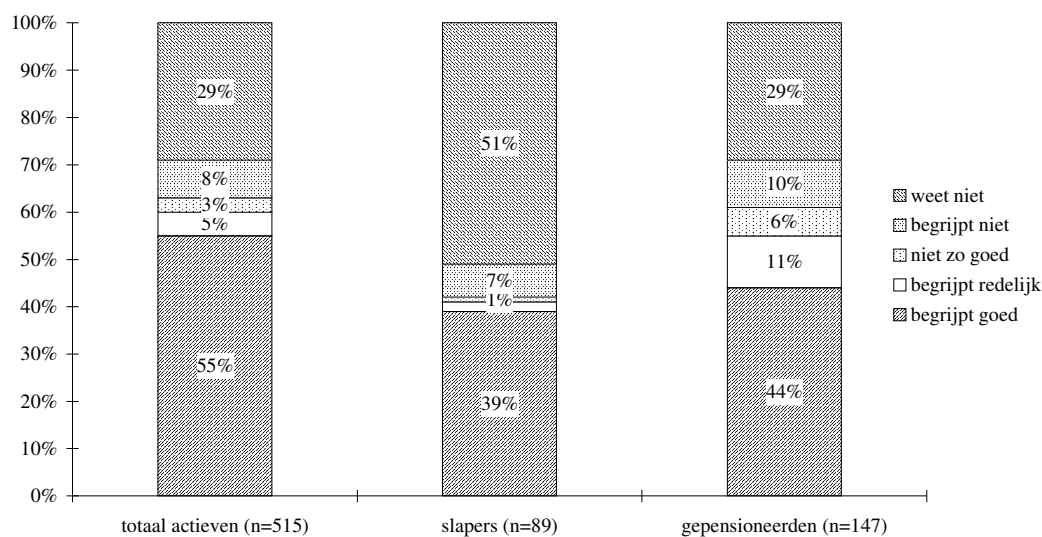
---

Veel antwoorden geven de juiste interpretatie:

- *Pensioen zit dik onder de grens*
- *Dat mijn pensioen gelijk blijft terwijl de prijzen stijgen*
- *Dat is wel heel dramatisch*
- *Doemdenkerij, de bedoeling is extra pensioen aanvullingen te promoten.*
- *Waarschuwing dat het pensioen niet groeit*
- *Zorg op tijd voor alternatieven zoals aankoop van een lijfrente*
- *Als het pensioen niet mee zou groeien met de prijzen, hebben gepensioneerden minder te besteden. Of je zou zelf een potje moeten aanleggen als de opbouw van het pensioen te weinig blijkt te zijn.*

60% van de actieven geeft een goed of redelijk correct antwoord. Bij de slapers kan de helft geen antwoord geven en geeft slechts 4 op de 10 een goed antwoord..

20 | *Mate waarin afbeelding 3 goed dan wel niet goed geïnterpreteerd wordt, uitgesplitst naar actieven, slapers en gepensioneerden*



Bron: TNS NIPO, 2007

De meest gegeven antwoorden komen op hetzelfde neer.

21 | *Wat maakt afbeelding 3 duidelijk? Naar wel of geen brief c.q. tekst bij afbeelding, actieven,, n=515, meest gegeven antwoorden gegroepeerd*

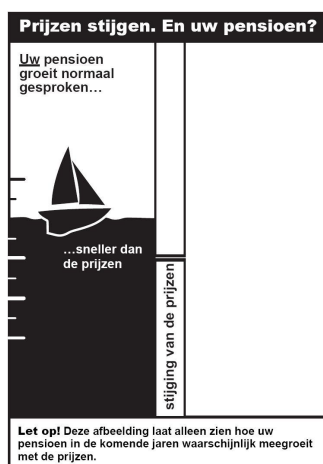
Actieven, antwoorden in %	Met brief en tekst	Met brief zonder tekst	Zonder brief en tekst	Zonder brief zonder tekst	Totaal actief
Pensioen stijgt niet	21	20	11	23	18
Prijzen stijgen en pensioen stijgt niet	10	13	13	9	11
Te weinig pensioenopbouw	9	11	4	7	7
Pensioen blijft gelijk	9	6	7	5	7

## 7 De implicaties van de afbeelding worden door meer dan de helft van de actieven begrepen

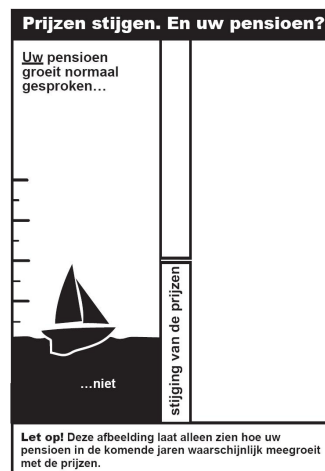
Aan de actieven hebben we volgende vraag gesteld om na te gaan of men de implicaties van de afbeeldingen begreep:

*“Stel u krijgt een nieuwe baan. U kunt er dan voor kiezen om de waarde van de pensioenregeling van uw vorige werkgever mee te nemen naar de pensioenregeling van de nieuwe werkgever. Verder zijn de pensioenregelingen van beide werkgevers gelijk en gebaseerd op middelloon. Is het dan wel of niet verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen?”*

**Bij de oude werkgever hoort deze afbeelding**



**Bij de nieuwe werkgever hoort deze afbeelding**



We zien dat 58% van de groep actieven een juiste keuze maakt en kennelijk de implicaties van een overstap van de ene werkgever naar de andere werkgever begrijpt.

Een kwart neemt een “fout” besluit en 17% weet niet wat een goed besluit is. De consequenties van het nemen van een ‘fout’ besluit kunnen groot zijn voor betrokkene.

---

22 | *Is het dan wel of niet verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen? Naar geboden tekst om te lezen, actieven, n=515*

---

Actieven, antwoorden in %	Met brief en tekst	Met brief zonder tekst	Zonder brief en tekst	Zonder brief zonder tekst	Totaal actief
Het is <b>NIET</b> verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>58</b>
Het is verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen	26	27	24	25	25
Weet niet / geen antwoord	12	14	19	20	17
Totaal	----- 100%	----- 100%	----- 100%	----- 100%	----- 100%

---

Er zijn verder geen significante verschillen naar leeftijd

Het blijkt echter wel dat opleiding een rol speelt. Hoe hoger de opleiding hoe vaker men denkt de “goede” beslissing te nemen. 46% van de lager opgeleiden denkt een “goede” beslissing te nemen en 68% van de hoger opgeleiden.

---

23 | *Is het dan wel of niet verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen? Naar opleiding, actieven, n=515*

---

Actieven, antwoorden in %	Laag	Middel	Hoog	Totaal actief
Het is <b>NIET</b> verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen	<b>46</b>	<b>54</b>	<b>68</b>	<b>58</b>
Het is verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen	32	27	20	25
Weet niet / geen antwoord	22	20	12	17
Totaal	----- 100%	----- 100%	----- 100%	----- 100%

---

## 7.1 Eenderde van de actieven geeft het juiste antwoord en weet dat de afbeelding op een onderdeel van de pensioenregeling betrekking

Het blijkt verder dat 34% op de vraag “Deze afbeelding geeft informatie over de pensioenregeling in zijn geheel c.q. een onderdeel van de pensioenregeling” het juiste antwoord geeft dat de afbeeldingen betrekking hebben op een onderdeel van de pensioenregeling.



52% is van mening dat de afbeeldingen iets zeggen over de gehele pensioenregeling. Op de keper beschouwd heeft deze groep ongelijk, maar in ruime zin kan men ook de mening hebben dat het indexatiebeleid invloed heeft op de hele pensioenregeling. En 14% weet geen antwoord. Verder blijkt dat slechts een kwart (24%) van de lager opgeleiden het juiste antwoord geeft tegen 41% van de hoger opgeleiden.

24 | “De afbeeldingen geven informatie over de pensioenregeling in zijn geheel c.q. een onderdeel van de pensioenregeling”? Naar opleiding, actieven, n=515

Actieven, antwoorden in %	Laag	Middel	Hoog	Totaal actief
• Een onderdeel van de pensioenregeling	24	34	41	34
• De pensioenregeling in zijn geheel	53	52	51	52
• Weet niet / geen antwoord	23	14	8	14
Totaal	100%	100%	100%	100%

Er zijn geen verschillen tussen de ondervraagden wanneer naar leeftijd wordt gekeken.

## 7.2 De helft van de actieven denkt dat de afbeeldingen tot een beter inzicht over de financiële toekomst leiden

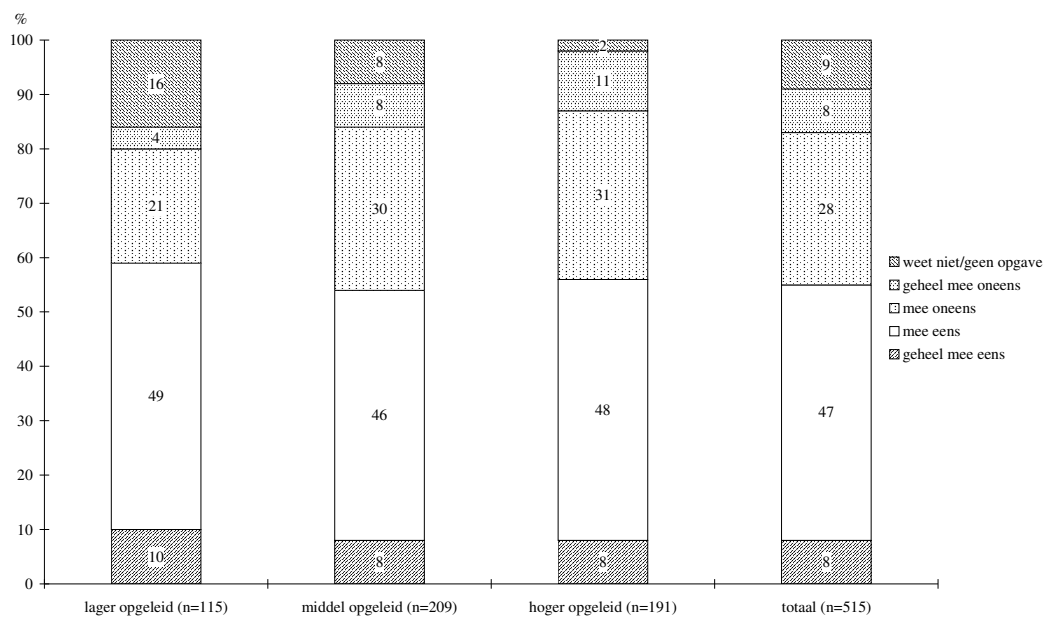
Aan iedereen hebben we de volgende twee vragen gesteld

- Door de afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter waar ik nu en straks financieel aan toe ben
- Door een afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter of ik extra moet gaan sparen voor de oude dag

Iets meer dan de helft van de actieven (53%) denkt dat zij door de afbeeldingen nu beter weten waar men nu of in de toekomst financieel aan toe is. 36% is het met de stelling oneens en 8% heeft geen mening.

Er is daarbij onder actieven geen significante verschillen naar opleiding of leeftijd.

25 | Door de afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter waar ik nu en straks financieel aan toe ben, actieven, naar opleiding



Bron: TNS NIPO, 2007



Op de vraag “Door een afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter of ik extra moet gaan sparen voor de oude dag” geeft 49% van de actieven aan dat zij het daar mee eens zijn.

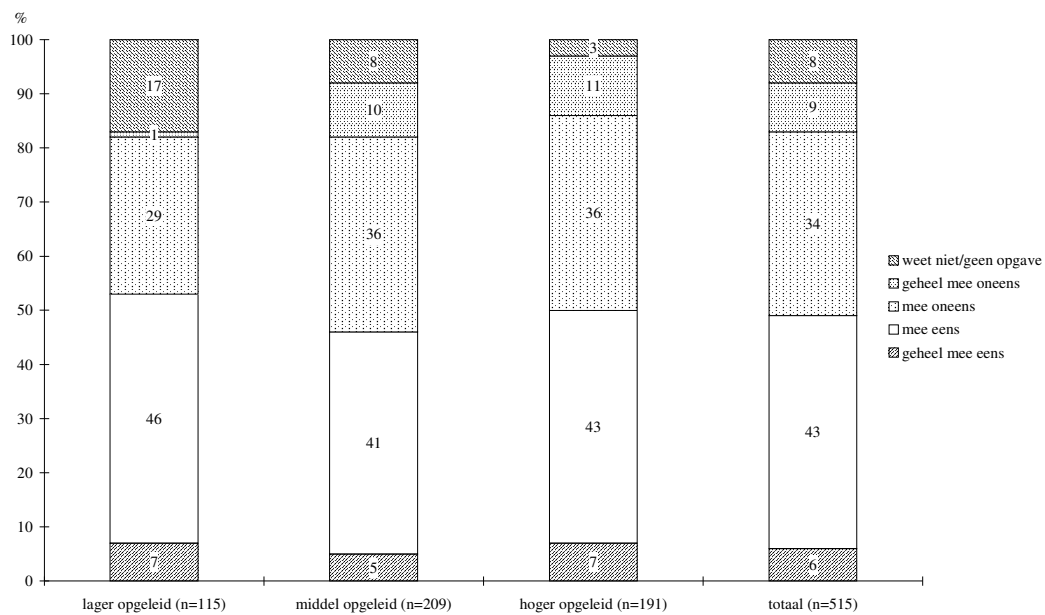
43% van de actieven is het met de stelling oneens en 8% heeft geen mening.

Leeftijd speelt geen rol bij beantwoording van deze stelling.

---

26 | Door een afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter of ik extra moet gaan sparen voor de oude dag, actieven, naar opleiding

---



Bron: TNS NIPO, 2007

Op de vraag

*“In hoeverre sluit de afbeelding aan op uw wensen en behoeften met betrekking tot informatie rondom het meegroeien met de prijzen van uw pensioenregeling”*

geeft 68% van de actieven aan dat de afbeelding hier geheel of gedeeltelijk op aansluit.

12% van de actieven geeft aan dat het er niet op aansluit en 20% heeft geen mening.

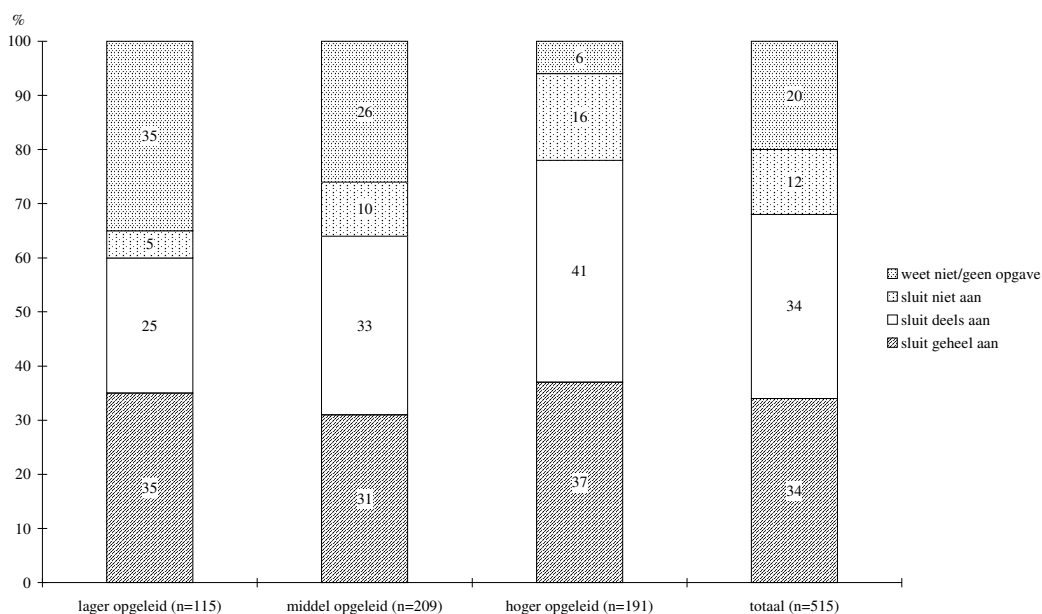
De lager opgeleiden bij de actieven vinden deze afbeelding in 60% van de gevallen aansluiten terwijl bij de hoger opgeleiden het percentage op 78% ligt.

Leeftijd speelt geen rol bij beantwoording van deze stelling.

---

27 | *In hoeverre sluit de afbeelding aan op uw wensen en behoeften met betrekking tot informatie rondom het meegroeien met de prijzen van uw pensioenregeling, actieven, naar opleiding*

---



Bron: TNS NIPO, 2007

Verder blijkt dat er geen verschillen in de mening te zijn wanneer we verschillende groepen actieven uitsplitsen naar de verschillende vormen van informatie geven.

### 7.3 Combinatie van Afbeelding 1 + indexatietekst vindt 67% (zeer) belangrijk

Aan alle respondenten is de volgende tekst getoond in samenhang met afbeelding 1.

#### **Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?**

*Indexatie of toeslagverlening is de verhoging van uw pensioen in verband met gestegen prijzen en/of lonen. Zo behoudt uw pensioen in de toekomst zijn waarde.*

#### **Toeslagbeleid en de wijze van financiering**

*Wij proberen ieder jaar uw pensioen te verhogen met de loonontwikkeling. Of dit gebeurt, is afhankelijk van de financiële toestand van het fonds. De indexering komt tot stand als de beleggingen voldoende rendement hebben opgeleverd. Wij hebben geen geld gereserveerd of een extra premie gevraagd om uw pensioen in de toekomst te verhogen. De verhoging van dit jaar is 1,8%. Dit is 100% van de loonontwikkeling. De stijging van de prijzen is dit jaar 1,5%.*

*Toeslagverlening in de afgelopen drie jaar / De pensioenaanspraken van de deelnemers zijn de afgelopen drie jaar als volgt verhoogd:*

- Over het jaar 2006 was de toeslag 1,1%, bij een stijging van de prijzen van 1,1%
- Over het jaar 2005 was de toeslag 1,2%, bij een stijging van de prijzen van 1,8%
- Over het jaar 2004 was de toeslag 3,3%, bij een stijging van de prijzen van 2,4%



*U kunt aan de toeslagverlening van dit jaar en aan de verwachtingen voor komende jaren geen rechten ontleen wat betreft de toekomstige verhogingen van uw pensioen*

Vervolg tekst

***Verwachte toeslagverlening voor de toekomst***

*Prijzen stijgen, nu en in de toekomst. Groeit uw pensioen mee met de prijzen?*

*De afbeelding in het pensioenoverzicht van de verwachte toeslagverlening in de komende jaren geeft u hier inzicht in.*

*De afbeelding laat twee dingen zien:*

- *De linkerkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen in de komende vijftien jaar normaal gesproken sneller groeit dan de verwachte stijging van de prijzen. Hoe de prijzen zullen stijgen, weten we nu nog niet zeker. Dat hangt af van hoe goed of slecht het gaat met de economie.*
- *De rechterkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen de komende vijftien jaar minder snel groeit dan de stijging van de prijzen als het (veel) slechter gaat dan nu verwacht wordt. Dus als er allerlei tegenvallers zijn.*

Het blijkt dat 67% van de ondervraagden het zeer belangrijk vindt dat bovenstaande combinatie wordt gebruikt (afbeelding en tekst); 25% vindt het onbelangrijk en 8% weet het niet.

Daarnaast geeft 77% aan dat ze deze combinatie van tekst en afbeelding (zeer) begrijpelijk vinden; 16% vindt het onbelangrijk en 7% kan geen antwoord geven.

Het mag duidelijk zijn dat de respondenten vinden dat tekst en afbeelding elkaar goed ondersteunen en essentieel zijn.

# **Bijlagen**

## **Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording**

### **Methode**

Het onderzoek is gehouden via Self Completion op de PC. Dit houdt in dat respondenten een elektronische vragenlijst toegestuurd krijgen die zij thuis invullen en terugsturen naar de centrale computer van TNS NIPO. Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 25 oktober en 2 november 2007.

### **Steekproef**

De steekproefbron vormt het panel TNS NIPO base.

De respondenten zijn a-select getrokken waarbij verschillende lagen van de bevolking worden meegenomen en waarbij gestratificeerd is naar doelgroep, leeftijd, geslacht, opleiding.

In totaal zijn 751 respondenten ondervraagd. Hieronder staat de verdeling van de verschillende doelgroepen over de achtergrondkenmerken waarop vooraf is gestratificeerd.

De respondenten van het onderzoek zijn:

- Actief : werknemer en deelnemer aan pensioenregeling werkgever (n=515)
- Slapers (n=89): ex werknemer en vroeger wel pensioenopbouw na 25<sup>ste</sup> jaar
- Gepensioneerden met aanvullend pensioen uit pensioenregeling werkgever (n=147)

Slapers die bij een “vorige” werkgever pensioen hebben opgebouwd en nu nog steeds werken en pensioen opbouwen, worden als actieven beschouwd.

---

## 28 | Steekproef

---

	N=
<b>Actieven</b>	<b>515</b>
• <i>Actieven met upo vooraf</i>	182
• <i>Actieven zonder upo vooraf</i>	333
<b>Slapers</b>	<b>89</b>
<b>Gepensioneerden (incl. VUT-ers)</b>	<b>147</b>
<b>Opleiding</b>	
○ Lager	196
○ Middel	302
○ Hoger	253
<b>Geslacht</b>	
○ Man	463
○ Vrouw	288
<b>Leeftijd</b>	
○ 21 t/m 34 jaar	89
○ 35 t/m 44 jaar	187
○ 45 t/m 54 jaar	199
○ 55 t/m 60 jaar	111
○ 60 jaar of ouder	165

---

De resultaten zijn herwogen om tot een goede afspiegeling van de populatie te komen.

## Bijlage 2 Soort pensioenregeling, uitgesplitst naar doelgroep

29 | *“In wat voor soort pensioenregeling bouwt u momenteel pensioen op of heeft u vroeger pensioen opgebouwd?” Uitgesplitst naar doelgroep*

	Actieven (n=515)	Slapers (n=89)	Gepen- sioneerden (n=147)
	%	%	%
Eindloonregeling (pensioenuitkering is gekoppeld aan het laatst verdiende loon op pensioenleeftijd)	21*	22	56*
Middelloonregeling (pensioenuitkering is gekoppeld aan het gemiddelde loon tijdens uw loopbaan)	41*	22*	20*
Beschikbare premieregeling (de hoogte van uw pensioenuitkering wordt op de pensioendatum bepaald op basis van de ingelegde premie tijdens uw loopbaan)	16	16	13
Combinatieregeling	2	-*	2
Anders, namelijk...	0*	7*	3
Weet niet / geen antwoord	24*	34*	10*
	---	---	---
Totaal	103	102	105



### Bijlage 3 Pensioenfondsen, uitgesplitst naar doelgroep

30 | *“Bij welke instelling (pensioenfonds of verzekeraar) bouwt de werkgever voor u pensioen op of heeft de werkgever in het verleden voor u pensioen opgebouwd?”*  
*Uitgesplitst naar doelgroep.*

	Actieven (n=515) %	Slapers (n=89) %	Gepensioneerden (n=147) %
ABP	24*	23	37*
PGGM	22*	15	7*
Ander bedrijfstakpensioenfonds	28	34	32
Ondernemingspensioenfonds	10	4*	19*
Verzekeraar	16	8*	14
Centraal Beheer	1	-	-
Nationale-Nederlanden	1	-	1
Anders	2	-	2
Weet niet / geen opgave	8	23*	3*
	---	---	---
Totaal	103	102	105

## **Bijlage 4 Verstuurd UPO**

**UNIFORM  
PENSIOEN  
OVERZICHT**

**voorbeeld model 1**

<b>Stand per</b>	<b>2008</b>
<b>Polisnummer</b>	<b>31-12-2007</b> Pensioenfonds Kleinbedrijf Uitkeringsovereenkomst Hermans Optiek <b>243.28.36.25.832</b>

U krijgt elk jaar een pensioenoverzicht omdat u deelneemt in een pensioenregeling via uw werkgever. Dit overzicht geeft inzicht in uw uitkering bij pensionering en arbeidsongeschiktheid, maar ook in de uitkering die uw eventuele partner en/of kinderen krijgen als u overlijdt. Alle pensioenfonds en verzekeraars in Nederland gebruiken hetzelfde overzicht. Dat maakt uw pensioensituatie een stuk duidelijker. En het vereenvoudigt het maken van uw financiële planning.

BEWAAR UW PENSIOENOVERZICHT ZORGVULDIG. LEES OOK DE TOELICHTING. DEZE IS ONDERDEEL VAN HET UNIFORMPENSIOENOVERZICHT.

***Voor wie is dit pensioenoverzicht bedoeld?***

Voor u	<b>de heer F.T.H. Metsers</b> geboren op 18-05-1961 Burgerservicenummer: 101.56.46.84
Voor uw partner	<b>mevrouw E. Sluik</b> geboren op 10-03-1964
Voor uw kind(eren)	geen kinderen

***Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?***

Indiensttreding	01-01-1988
Deeltijdpercentage	100%
Pensioengevend salaris	€ 39.206
Franchise	€ 11.400
Pensioengrondslag	€ 27.806
Opbouwpercentage	2%
Deelnemingsjaren	19 jaar
<b>IN DIT OVERZICHT IS GEEN REKENING GEHOUDEN MET ANW - GAT PENSIOEN , INDIVIDUELE KEUZE MOGELIJKHEDEN ,OF EEN EVENTUELE SCHEIDING . HIERDOOR KUNNEN SOMMIGE ONDERDELEN HOGER OF LAGER UITVALLEN .</b>	

## Welk pensioen kunt u verwachten?

### Bij pensionering

#### **Te bereiken pensioen**

**Als u uw huidige dienstverband voortzet tot 65-jarige leeftijd ontvangt u**  
vanaf 65 jaar zolang u leeft € 18.509 excl. AOW

#### **Opgebouwd pensioen**

**Als uw huidige dienstverband zou zijn beëindigd per 31-12-2007 ontvangt u**  
vanaf 65 jaar zolang u leeft € 7.932 excl. AOW

#### **Alleenstaandenpensioen**

**Als u op uw pensioendatum geen partner heeft, ontvangt u in aanvulling**  
op de hierboven genoemde pensioenen vanaf 65 jaar zolang u leeft 236 excl. AOW

#### **Voorwaardelijk pensioen pensioen**

In het te bereiken pensioen (vanaf 65 jaar zolang u leeft) is rekening gehouden met € 331 extra pensioen dat u ontvangt over dienstjaren uit het verleden. Dit pensioen ontvangt u alleen als u tot 65-jarige leeftijd in dienst blijft. Hiervan is nog niets opgebouwd. Zie ook de toelichting

**AOW** vanaf uw 65ste ontvangt u van de overheid een aow-uitkering . heeft u tussen uw 15<sup>e</sup> en 65e in het buitenland gewoond? dan is het mogelijk dat u minder aow ontvangt . het pensioen van uw werkgever ontvangt u bovenop de aow.

### Bij overlijden tijdens uw huidige dienstverband

#### *Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum*

##### **Uw partner ontvangt**

vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd € 12.956  
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft € 12.956 excl. AOW

##### **Uw kinderen ontvangen per kind**

vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd  
of in het geval uw kind studeert tot 25-jarige leeftijd € 2.548

##### **Bij uw overlijden ná uw pensioendatum**

##### **Bij overlijden ná uw pensioendatum**

##### **Uw partner ontvangt**

vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd € 13.658  
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft € 13.658 excl. AOW

##### **Uw kinderen ontvangen per kind**

vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd  
of in het geval uw kind studeert tot 25-jarige leeftijd € 2.548

**Let op: alle genoemde uitkeringen zijn bruto bedragen per jaar die in maandelijkse termijn worden uitgekeerd. Hierover moeten dus nog premies en belasting worden betaald**

### **Bij overlijden na beëindiging van uw huidige dienstverband**

*Bij uw overlijden vóór uw pensioendatum*

**Uw partner ontvangt**

vanaf uw overlijden

€ 0

**Uw kinderen ontvangen per kind**

vanaf uw overlijden

€ 0

**Bij uw overlijden ná uw pensioendatum**

**Uw partner ontvangt**

vanaf uw overlijden tot zijn/haar 65-jarige leeftijd  
vanaf zijn/haar 65-jarige leeftijd zolang hij/zij leeft  
AOW

€ 5.552

€ 5.552 excl.

**Uw kinderen ontvangen per kind**

vanaf uw overlijden tot 18-jarige leeftijd  
of in het geval uw kind studeert tot 25-jarige leeftijd

€ 2.548

**ANW** als u overlijdt, hebben uw partner en/of kinderen mogelijk recht op een uitkering op grond van de algemene nabestaanden wet (ANW).

### **Bij arbeidsongeschiktheid**

**Bij arbeidsongeschiktheid ontvangt u een aanvulling op de WIA-uitkering**

Als u volledig arbeidsongeschikt wordt, dan ontvangt u  
vanaf moment arbeidsongeschiktheid tot 65-jarige leeftijd

€ 20.000 excl. WIA

Kijk in de toelichting voor meer informatie

**Let op: alle genoemde uitkeringen zijn bruto bedragen per jaar die in maandelijkse termijnen worden uitgekeerd. Hierover moeten dus nog premies en belasting worden betaald.**

## Keuzemogelijkheden

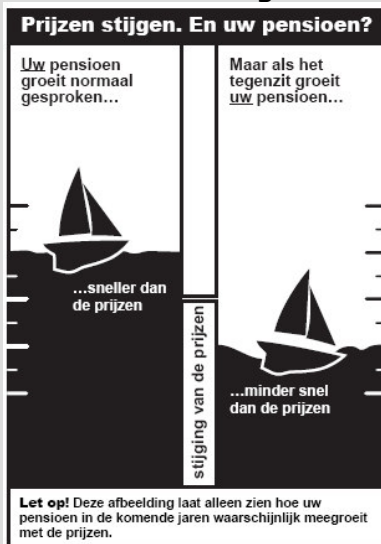
**Wilt u weten welke keuzemogelijkheden u heeft binnen uw pensioenregeling?  
Kijk dan in de toelichting.**

### Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?

**Indexatie of toeslagverlening** is de verhoging van uw pensioen in verband met gestegen prijzen en/of lonen. Zo behoudt uw pensioen in de toekomst zijn waarde.

**Uw pensioen is op 31-12-2007 verhoogd met 1,8%.**

#### Verwachte toeslagverlening in de komende jaren



U kunt aan de toeslagverlening van dit jaar en aan de verwachtingen voor komende jaren geen rechten ontleen wat betreft de toekomstige verhogingen van uw pensioen.

Kijk in de toelichting voor meer informatie over de toeslagverlening:

- De voorwaarden en het ambitieniveau
- De wijze van financiering
- De verwachting voor toekomstige toeslagen
- Of de toeslagverlening over de afgelopen jaren aan deelnemers overeenkomt met het toeslagenbeleid

## *Wat is uw pensioenaangroei?*

**Factor A**

Pensioenaangroei in 2007

€ 445

Kijk in de toelichting voor meer informatie

Heeft u vragen? Heeft u na het lezen van de toelichting nog vragen? Neem dan contact op met Pensioenfonds Kleinbedrijf. Bereikbaar op telefoonnummer 000-0000000 en via [info@bpfkleinbedrijf.nl](mailto:info@bpfkleinbedrijf.nl). Op onze website [www.bpfkleinbedrijf.nl](http://www.bpfkleinbedrijf.nl) kunt u de antwoorden vinden op veel gestelde vragen.

Dit pensioenoverzicht is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen. Wij zijn uitgegaan van de ons bekende gegevens en uw pensioenreglement. Het pensioenreglement is uiteindelijk bepalend. U kunt het pensioenreglement bij ons opvragen of downloaden van [www.bpfkleinbedrijf.nl](http://www.bpfkleinbedrijf.nl)

## *Toelichting Uniform Pensioenoverzicht*

### **Uitkeringsovereenkomst**

#### **Wat u moet weten over uw pensioen**

Op het Uniform Pensioenoverzicht staan de bedragen die u ontvangt bij pensionering en arbeidsongeschiktheid. Hierop staan ook de bedragen die uw eventuele partner en/of kinderen krijgen als u overlijdt. Dit pensioenoverzicht ontvangt u elk jaar. Zo krijgt u snel een duidelijk inzicht in uw huidige en toekomstige pensioensituatie.

Pensioenoverzichten moeten gemakkelijk vergelijkbaar en optelbaar zijn. Daarom hebben verzekeraars en pensioenfondsen samen het Uniform Pensioenoverzicht ontwikkeld. Alle pensioenfondsen en verzekeraars gebruiken dit pensioenoverzicht. Heeft u pensioenregelingen bij verschillende pensioenfondsen of verzekeraars? Dan kunt u eenvoudig de bedragen op de verschillende pensioenoverzichten bij elkaar optellen. En die van uw eventuele partner natuurlijk.

De uitkeringen die op het pensioenoverzicht staan, zijn bruto bedragen per jaar. Dat betekent dat daarover premies en belasting betaald moeten worden. Hoeveel dat is, is afhankelijk van uw persoonlijke omstandigheden.

We adviseren u om alle pensioenoverzichten goed en bij elkaar te bewaren. Ook die van andere pensioenregelingen. Zo houdt u een helder overzicht van uw pensioen.

#### **Welke gebeurtenissen beïnvloeden uw pensioen?**

Sommige gebeurtenissen in uw leven hebben invloed op uw pensioen. Bijvoorbeeld uw arbeidsongeschiktheid en uw overlijden. Wat de invloed daarvan is, ziet u terug op het pensioenoverzicht. Maar ook trouwen, scheiden en veranderen van baan hebben gevolgen voor uw pensioen of nabestaandenpensioen. Daarover leest u meer in uw pensioenreglement. Dat kunt u bij ons opvragen of downloaden via [www.bpfkleinbedrijf.nl](http://www.bpfkleinbedrijf.nl). Heeft u vragen? Neem dan contact op met Bedrijfstakpensioenfonds kleinbedrijf

#### **Het karakter van uw pensioenregeling**

##### **Welke pensioenregeling heeft u?**

Uw pensioenregeling is een uitkeringsovereenkomst in de vorm van een middelloonregeling. Bij een middelloonregeling bouwt u elk jaar pensioen op over uw bruto jaarsalaris. U ontvangt dus een pensioen dat is gebaseerd op het gemiddelde salaris dat u heeft verdiend. Het gaat hierbij om het gemiddelde salaris tijdens de jaren die u deelneemt in deze pensioenregeling.

##### **Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?**

De onderstaande gegevens zijn gebruikt voor de berekening van de bedragen die op het pensioenoverzicht staan.

##### **Indiensttreding**

Dit is de datum waarop u bij uw huidige werkgever in dienst bent gekomen.

##### **Deeltijdpercentage**

Dit is het percentage dat u werkt in verhouding tot een volledig dienstverband. Een voorbeeld: iemand werkt halve dagen (20 uur per week) en een voltijd dienstverband is 40 uur. Dan is het deeltijdpercentage 50%.

##### **Pensioengevend salaris**

Dit is het deel van uw bruto jaarsalaris dat meetelt voor uw pensioenopbouw. Het pensioenreglement bepaalt welke delen van het salaris meetellen voor de pensioenopbouw en dus pensioengevend zijn.

##### **Franchise**

Dit is het deel van uw pensioengevend salaris waarover u geen pensioen opbouwt. U bouwt hierover geen pensioen op, omdat u vanaf uw 65ste een AOW-uitkering ontvangt van de overheid.

##### **Pensioengrondslag**

Dit is uw pensioengevend salaris minus de franchise.

##### **Opbouwpercentage**

Dit is het percentage van de pensioengrondslag dat u per jaar aan pensioen opbouwt.

##### **Deelnemingsjaren**

Een deelnemingsjaar is elk jaar dat u in een dienstverband pensioen heeft opgebouwd. Op het pensioenoverzicht staat hoeveel deelnemingsjaren wij voor u hebben geregistreerd.



In deze pensioenregeling heeft u geen mogelijkheid om vanaf uw 63ste een aanvullende pensioenuitkering te ontvangen. Het aantal deelnemingsjaren kan een rol gaan spelen als een eventuele nieuwe werkgever een pensioenregeling kent waarbij een deelnemer met 40 deelnemingsjaren deze mogelijkheid wel heeft.

### **Welk pensioen kunt u verwachten?**

#### **Te bereiken pensioen**

Dit is het bedrag aan jaarlijks pensioen dat u ontvangt vanaf de pensioenleeftijd die op het pensioenoverzicht staat. U ontvangt dit bedrag als u tot die datum blijft werken en pensioen blijft opbouwen in uw huidige pensioenregeling. Daarbij gaan we uit van de omstandigheden die staan onder 'Op welke gegevens is uw pensioenoverzicht gebaseerd?'. Uw pensioen gaat in op de eerste dag van de maand dat u de pensioenleeftijd bereikt.

Komt u in aanmerking voor een voorwaardelijk pensioen (zie hierna onder Voorwaardelijk pensioen)? Dan is dit extra pensioen meegeteld in het te bereiken pensioen. U krijgt het voorwaardelijk pensioen alleen als u tot de pensioendatum doorwerkt bij de werkgever.

#### **Opgebouwd pensioen**

Dit is het bedrag aan jaarlijks pensioen dat u tot 31-12-2007 heeft opgebouwd. Stel dat uw dienstverband is beëindigd op 31-12-2007, dan is dit de uitkering die u kunt verwachten als u met pensioen gaat. Blijft u werken in uw huidige dienstverband, dan gaat de opbouw van uw pensioen in deze regeling gewoon door. Uw pensioen gaat in op de eerste dag van de maand dat u de pensioenleeftijd bereikt.

#### **Alleenstaandenpensioen**

Dit is het bedrag dat u ontvangt als aanvulling op uw te bereiken of opgebouwd pensioen. U ontvangt dit bedrag als u op 65-jarige leeftijd geen partner heeft. Krijgt u na deze leeftijd alsnog een partner? Dan vervalt deze aanvullende pensioenuitkering.

#### **Voorwaardelijk pensioen\***

Volgens uw pensioenregeling ontvangt u extra pensioen over dienstjaren uit het verleden. Over deze dienstjaren heeft u namelijk minder pensioen opgebouwd dan mogelijk is volgens de fiscale regelgeving. Dit extra pensioen is meegeteld bij het te bereiken pensioen. Deze extra pensioen aanspraken zijn nog niet voor u opgebouwd. Om dit extra pensioen te ontvangen, moet u tot uw pensioen blijven deelnemen aan deze pensioen regeling.

Eindigt uw deelname voor deze tijd? Dan heeft u geen recht op dit extra pensioen. Gaat u eerder met pensioen? Dan moeten de pensioenaanspraken al eerder zijn opgebouwd. Namelijk uiterlijk op het moment dat u met pensioen gaat. Heeft uw werkgever eenmaal toegezegd dat hij aanspraken over het verleden inkoop, dan kan hij dit niet meer intrekken of wijzigen.

**\* Verplichte tekst uit Besluit sociaal akkoord 2004: Het pensioen dat voor u zal worden ingekocht omdat u in het verleden gedurende uw dienstbetrekking(en) een of meer perioden hebt gehad waarin minder pensioen is opgebouwd dan op grond van de fiscale regelgeving mogelijk is, wordt pas opgebouwd op het moment dat en voor zover de toegezegde aanspraken zijn gefinancierd. Wanneer uw deelname aan de pensioenregeling eindigt voordat deze aanspraken (volledig) zijn gefinancierd, heeft u alleen recht op het op dat moment gefinancierde en opgebouwde deel van deze pensioenaanspraken. Indien bij beëindiging van de deelname aan de pensioenregeling nog geen toegezegd pensioen over verstreken dienstjaren voor u is ingekocht en opgebouwd, heeft u dus ook geen recht op dit deel van uw toezegging. Als aan u is toegezegd dat pensioenaanspraken over verstreken dienstjaren worden ingekocht, dan moeten deze uiterlijk binnen vijftien jaren nadat de toezegging is gedaan, zijn gefinancierd. Wanneer u binnen die vijftien jaar met pensioen zou gaan, moeten de in te kopen pensioen aanspraken al eerder zijn gefinancierd, namelijk uiterlijk op het moment van uw pensionering. Een eenmaal gedane toezegging tot inkoop van aanspraken over het verleden kan in beginsel niet worden ingetrokken of gewijzigd.**

#### **AOW**

Vanaf uw 65ste ontvangt u van de overheid een AOW-uitkering. Deze uitkering kunt u beschouwen als een basisinkomen. Heeft u tussen uw 15e en 65e in het buitenland gewoond? Dan is het mogelijk dat u minder AOW ontvangt. De hoogte van deze uitkering hangt namelijk af van het aantal jaren dat u in Nederland heeft gewoond of gewerkt. De Sociale Verzekeringsbank regelt de AOW namens de overheid. Kijk voor meer informatie op [www.svb.nl/aow](http://www.svb.nl/aow).

### **Bij overlijden**

Bij uw overlijden hebben uw partner en kinderen recht op een uitkering. Dit is het nabestaandenpensioen.

#### **Partner**

Om aanspraak te kunnen maken op een uitkering bij uw overlijden moet er sprake zijn van een partner. Met een partner bedoelen wij degene met wie u getrouwd bent, een geregistreerd partnerschap bent aangegaan of officieel samenwoont.

#### **Samenwonen**

Woont u officieel samen? Alleen met een door een notaris ondertekende samenlevingsovereenkomst, kan uw partner na uw overlijden in aanmerking komen voor een uitkering bij uw overlijden. In deze samenlevingsovereenkomst staat dat u samenwoont op één adres en een gemeenschappelijke huishouding voert. Ook wordt vermeld dat u allebei ongehuwd bent.

#### **Relatie aanmelden**

Geef uw relatie vóór uw overlijden aan ons door, via het formulier 'Melding partner'. U vindt dit formulier op onze website, [www.bpfkleinbedrijf.nl](http://www.bpfkleinbedrijf.nl)

De hoogte van uw nabestaandenpensioen verandert door uit dienst te gaan of door met pensioen te gaan. Op uw overzicht wordt inzage gegeven in vier mogelijkheden die zich kunnen voordoen:

- U komt te overlijden terwijl u in dienst bent van uw huidige werkgever.
- U komt te overlijden na uw pensioendatum, terwijl u tot uw pensionering bij deze werkgever heeft gewerkt.
- U komt te overlijden vóór uw pensioendatum, terwijl u niet meer in dienst bent van uw huidige werkgever.
- U komt te overlijden na uw pensioendatum, terwijl u in de periode voor uw pensioen niet meer bij deze werkgever heeft gewerkt.

Uw nabestaandenpensioen is gefinancierd op risicobasis. Dat betekent dat uw partner en kinderen alleen een uitkering krijgen, als u nog in dienst bent bij uw werkgever wanneer u overlijdt. Gaat u uit dienst? Dan kunt u ervoor kiezen om een deel van uw ouderdompensioen om te zetten in partnerpensioen.

### **Anw**

Bij uw overlijden hebben uw partner en/of kinderen mogelijk recht op een wettelijke uitkering van de overheid. Dat is geregeld via de Algemene nabestaandenwet (Anw).

Uw achterblijvende partner kan in aanmerking komen voor een Anw-uitkering als hij of zij:

- jonger is dan 65 jaar en;
- is geboren voor 1950 of;
- een kind jonger dan 18 jaar heeft of;
- voor ten minste 45% arbeidsongeschikt is.

De hoogte van de Anw-uitkering voor uw partner hangt af van het inkomen van uw partner. De Anw-uitkering voor uw kinderen staat los van het inkomen van uw partner. Uw partner moet deze uitkering aanvragen bij de Sociale Verzekeringsbank. Deze instantie regelt de Anw namens de overheid. Kijk voor meer informatie op [www.svb.nl/anw](http://www.svb.nl/anw).

### **Bij arbeidsongeschiktheid**

Bent u langer dan twee jaar ziek en voor meer dan 35% arbeidsongeschikt verklaard? Dan komt u in aanmerking voor een uitkering bij arbeidsongeschiktheid. U ontvangt deze uitkering van het UWV namens de overheid op grond van de Wet Werk en inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA). De hoogte van deze uitkering hangt af van uw percentage arbeidsongeschiktheid en uw inkomen voordat u arbeidsongeschikt werd.

Naast deze uitkering en uw eventuele salaris, ontvangt u van ons een aanvullende arbeidsongeschiktheidsuitkering. De dekking van het arbeidsongeschiktheidspensioen eindigt wanneer u niet meer in dienst bent bij uw werkgever. Eindigt uw dienstbetrekking terwijl u al een uitkering van ons ontvangt (dus als u arbeidsongeschikt bent), dan loopt uw uitkering gewoon door.

De uitkering bij arbeidsongeschiktheid is een vast bedrag en niet gekoppeld aan uw pensioengevend salaris. Het bedrag van € 20.000 ontvangt u als u voor 80% of meer arbeidsongeschikt bent verklaard. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid wordt de uitkering naar verhouding vastgesteld.

Bij arbeidsongeschiktheid van bedraagt de uitkering (in euro's)

80% of meer	20.000
65% tot 80%	15.000
50% tot 65%	10.000
35% tot 50%	5.000
minder dan 35%	geen recht op uitkering

## Keuzemogelijkheden

Uw pensioenregeling heeft de mogelijkheid om bij uw pensionering te kiezen voor een hoger pensioen in de eerste jaren en een lager pensioen gedurende de latere jaren. Ook kunt u dan nabestaandenpensioenen omzetten in ouderdomspensioenen of omgekeerd. Vóór uw pensioendatum zullen wij u benaderen om deze keuze te maken.

### Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?

Indexatie of toeslagverlening is de verhoging van uw pensioen in verband met gestegen prijzen en/of lonen. Zo behoudt uw pensioen in de toekomst zijn waarde.

### Toeslagbeleid en de wijze van financiering

Wij proberen ieder jaar uw pensioen te verhogen met de loonontwikkeling. Of dit gebeurt, is afhankelijk van de financiële toestand van het fonds. De indexering komt tot stand als de beleggingen voldoende rendement hebben opgeleverd. Wij hebben geen geld gereserveerd of een extra premie gevraagd om uw pensioen in de toekomst te verhogen.

De verhoging van dit jaar is 1,8%. Dit is 100% van de loonontwikkeling. De stijging van de prijzen is dit jaar 1,5%.

### Toeslagverlening in de afgelopen drie jaar

De pensioenaanspraken van de deelnemers zijn de afgelopen drie jaar als volgt verhoogd:

- Over het jaar 2006 was de toeslag 1,1%, bij een stijging van de prijzen van 1,1%
- Over het jaar 2005 was de toeslag 1,2%, bij een stijging van de prijzen van 1,8%
- Over het jaar 2004 was de toeslag 3,3%, bij een stijging van de prijzen van 2,4%

### Verwachte toeslagverlening voor de toekomst

Prijzen stijgen, nu en in de toekomst. Groeit uw pensioen mee met de prijzen?

De afbeelding in het pensioenoverzicht van de verwachte toeslagverlening in de komende jaren geeft u hier inzicht in.

De afbeelding laat twee dingen zien:

1. De linkerkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen in de komende vijftien jaar normaal gesproken sneller groeit dan de verwachte stijging van de prijzen. Hoe de prijzen zullen stijgen, weten we nu nog niet zeker. Dat hangt af van hoe goed of slecht het gaat met de economie.
2. De rechterkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen de komende vijftien jaar minder snel groeit dan de stijging van de prijzen als het (veel) slechter gaat dan nu verwacht wordt. Dus als er allerlei tegenvallers zijn.

## Wat is uw pensioenaangroei?

### Factor A

Wilt u weten hoeveel fiscale ruimte u heeft om uw pensioen aan te kunnen vullen met lijfrentes? Dan heeft u het bedrag van de jaarlijkse pensioenaangroei, de factor A, nodig. Het bedrag op het pensioenoverzicht heeft u nodig voor uw belastingaangifte over het jaar 2007. Wilt u een berekening maken? Gebruikt u dan het Rekenprogramma Lijfrente van de Belastingdienst. Dat vindt u op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Uw financieel adviseur kan u hierbij ook helpen.

### Heeft u nog vragen?

Voor vragen kunt u telefonisch contact met ons opnemen tussen 08:30 en 17:00 uur op telefoonnummer 000-000 00 00. Mogelijk staat het antwoord op uw vraag op onze website, [www.bpfkleinbedrijf.nl/veelgestelde vragen](http://www.bpfkleinbedrijf.nl/veelgestelde vragen).

## **Bijlage 5 Vragenlijst**



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

**Business & Finance**

## **Vragenlijst**

### **Indexatielabel vragenlijst**

*Kwantitatief onderzoek: actieven, slapers en gepensioneerden, n=600*

Adriaan Eecen / Nina de Ruiter

E9079 | 19 oktober 2007

### **vragenlijst inclusief aanpassingen n.a.v. kwalitatief testonderzoek d.d. 16/10**

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | rapport nederlands.dot

# Inhoud

---

<b>1</b>	<b>Afbeeldingen</b>	<b>1</b>
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Vragenlijst</b>	<b>3</b>
2.1	Inleiding	3
<hr/>		
<b>3</b>	<b>Afbeeldingen indexatielabel</b>	<b>7</b>
3.1	Afbeelding 1: spontaan	7
3.2	Afbeelding 2: spontaan	11
3.3	Afbeelding 3: spontaan	12
3.4	Afbeelding 1 begrip en belang	13
3.5	Afbeelding 1 + indexatietekst belang en begrip	16

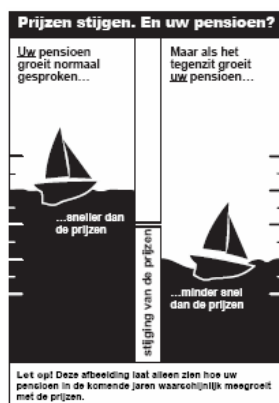
---

*Inhoud figuren en tabellen*

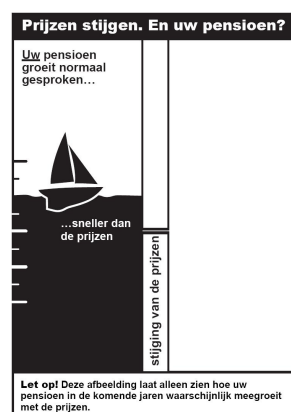
*Error! No table of figures entries found.*

# 1 Afbeeldingen

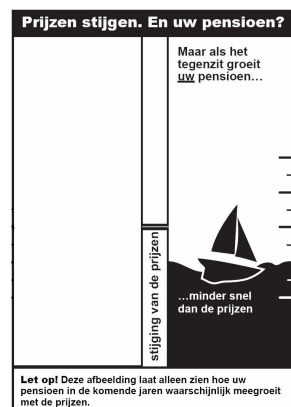
Afbeelding 1A



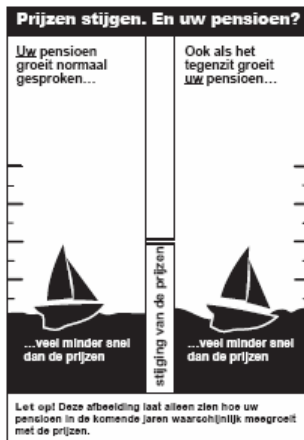
Afbeelding 1B: rechts afgedekt, links laten zien



Afbeelding 1C: links afgedekt, rechts laten zien



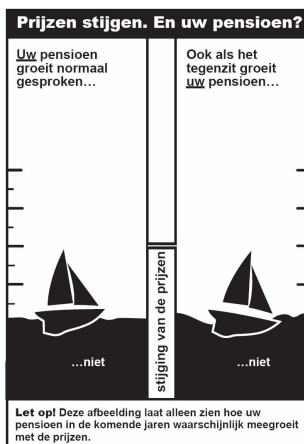
## Afbeelding 2A



**Afbeelding 2B:** links laten zien, rechts afgedekt

**Afbeelding 3C:** rechts laten zien, links afgedekt

## Afbeelding 3A



**Afbeelding 3B:** links laten zien, rechts afgedekt

**Afbeelding 3C:** rechts laten zien, links afgedekt



## 2 Vragenlijst

### 2.1 Inleiding

#### introductie

In opdracht van de overheid voert TNS NIPO onderzoek uit naar de bruikbaarheid en duidelijkheid van pensioeninformatie.

De resultaten van dit onderzoek zullen gebruikt worden om pensioeninformatie waar nodig bij te stellen en te verhelderen. Uw mening wordt hierbij zeer op prijs gesteld. Uiteraard blijft u anoniem, de data wordt uitsluitend voor onderzoeksdoeleinden gebruikt. Het invullen van de vragenlijst kost circa 15 minuten.

#### Vraag 1. Q10

*Alleen mensen met pensioenoverzicht vooraf toegestuurd*

Onlangs heeft u per post een voorbeeld van pensioeninformatie van ons ontvangen. Wij hebben u gevraagd deze pensioeninformatie te lezen.

Zou u deze pensioeninformatie er nu weer bij willen nemen?

**Heeft u pensioeninformatie van TNS NIPO toegestuurd gekregen specifiek voor dit onderzoek?**

1: Ja, wel een pensioeninformatie van TNS NIPO toegestuurd gekregen

2: Nee, geen pensioeninformatie van TNS NIPO toegestuurd gekregen → *einde interview*

3: Weet niet/geen opgave → *einde interview*

#### Vraag 2. Q20

*Indien ontvangen*

**Heeft u de pensioeninformatie die u van TNS NIPO toegestuurd kreeg, gelezen?**

1: ja, gelezen

2: nee, niet gelezen → *einde interview*

### Vraag 3. Q30 selectievraag

Welke van de volgende situaties is voor u van toepassing?

1. Op het ogenblik werkt u en bouwt u pensioen op via uw werkgever → *actief*
2. Op het ogenblik werkt u en bouwt u pensioen op via uw werkgever terwijl u vroeger **ook** bij een andere werkgever pensioen heeft opgebouwd → *actief*
3. Op het ogenblik werkt u maar heeft nog **nooit** pensioen opgebouwd → *stoppen*
4. U werkt op het ogenblik **niet** en bent nog niet gepensioneerd maar vroeger heeft u **wel** pensioen opgebouwd via uw werkgever(s) → *slaper*
5. U werkt op het ogenblik **niet** en vroeger heeft u ook **geen** pensioen opgebouwd via uw werkgever(s) → *stoppen*
6. U werkt op het ogenblik niet en u krijgt een VUT-uitkering of vroegpensioen en u bent jonger dan 65 jaar → *gepensioneerde*
7. Op dit moment ontvangt u AOW en **ook** een pensioenuitkering die u via uw vroegere werkgever(s) heeft opgebouwd → *gepensioneerde*
8. Op dit moment ontvangt u AOW en daarnaast helemaal **geen** pensioenuitkering die u via uw vroegere werkgever(s) heeft opgebouwd → *stoppen*
9. anders → *stoppen*
10. weet niet / geen antwoord → *stoppen*

#### **Vraag 4. Q40**

**In wat voor soort pensioenregeling bouwt u momenteel pensioen op of heeft u vroeger pensioen opgebouwd ?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- 1: Eindloonregeling (pensioenuitkering is gekoppeld aan het laatst verdiende loon op pensioenleeftijd)
- 2: Middelloonregeling (pensioenuitkering is gekoppeld aan het gemiddelde loon tijdens uw loopbaan)
- 3: Beschikbare premieregeling (de hoogte van uw pensioenuitkering wordt op de pensioendatum bepaald op basis van de ingelegde premie tijdens uw loopbaan)
- 4: Combinatieregeling
- 5: Anders namelijk ....
- 6: Weet niet/geen antwoord

#### **Vraag 5. Q50**

**Ontvangt u jaarlijks een pensioenoverzicht van uw eigen huidige pensioenregeling c.q. een pensioenregeling waar u vroeger aan deelnam?**

1. Ja, van mijn huidige pensioenregeling
2. Ja, van mijn vroegere pensioenregeling
3. Ja, van mijn huidige en vroegere pensioenregeling
4. anders namelijk .....
5. weet niet/geen antwoord

#### **Vraag 6. Q60**

*Indien ja: ontvangt pensioenoverzicht*

**Leest u de pensioenoverzichten die u ontvangt doorgaans...**

1. Aandachtig
2. Oppervlakkig
3. Niet
  
4. Weet niet/geen opgave

#### **Vraag 7. Q70**

*Indien ja: ontvangt pensioenoverzicht*

**Heeft u het (de) laatste pensioenoverzicht(en) .....**

1. Bewaard
2. Weggegooid
3. Weet niet/geen opgave

### Vraag 8. Q80

*Indien ja: ontvangt pensioenoverzicht*

**In hoeverre vindt u het ontvangen van pensioenoverzicht(en) belangrijk?**

1. zeer belangrijk
2. belangrijk
3. onbelangrijk
4. zeer onbelangrijk
5. weet niet/geen opgave

### Vraag 9. Q90

*Indien ja: ontvangt pensioenoverzicht*

**In hoeverre vindt u pensioenoverzicht(en) begrijpelijk?**

- 1: zeer begrijpelijk
- 2: begrijpelijk
- 3: onbegrijpelijk
- 4: zeer onbegrijpelijk
  
- 5: weet niet/geen opgave

### Vraag 10. Q100

**Bij welke instelling (pensioenfonds of verzekeraar) bouwt de werkgever voor u pensioen op of heeft de werkgever in het verleden voor u pensioen opgebouwd?**  
*(meerdere antwoorden mogelijk)*

1. ABP
2. PGGM
3. Ander bedrijfstakpensioenfonds
4. Ondernemingspensioenfonds
5. Verzekeraar
6. Anders, namelijk
7. Weet niet/geen opgave

## 3 Afbeeldingen indexatielabel

### 3.1 Afbeelding 1: spontaan

#### VRAAG 11. Q110

#### TOON AFBEELDING 1A

Deze vraag wordt at random gesteld met en zonder begeleidende tekst bij de afbeelding.  
(groep zonder brief vooraf:  $\pm n=150$  met tekst,  $\pm n=150$  zonder tekst  
groep met brief vooraf:  $\pm n=150$  met tekst,  $\pm n=150$  zonder tekst)

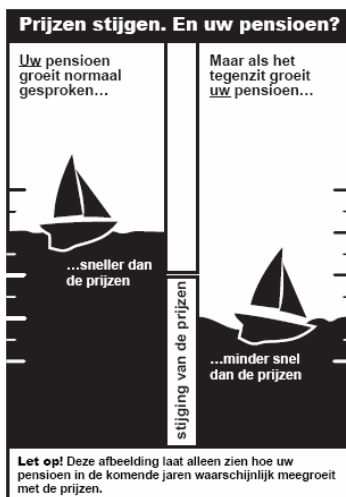
**U krijgt nu een afbeelding <en begeleidende tekst> te zien.**

**Dit soort afbeeldingen komt op uw pensioenoverzicht te staan.**

**Wat wil deze afbeelding duidelijk maken voor uw eigen pensioensituatie? Lees alles aandachtig door en bekijk het plaatje goed.**

**Stelt u zich dus voor dat dit plaatje op uw eigen pensioen betrekking heeft.**

*Wellicht is de tekst in het plaatje niet goed leesbaar. Klik in dat geval op de **HELP** knop om de tekst op uw scherm te krijgen.*



*Begeleidende tekst (random laten zien):*

**De afbeelding laat twee dingen zien:**

1. De linkerkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen in de komende vijftien jaar normaal gesproken sneller groeit dan de verwachte stijging van de prijzen. Hoe de prijzen zullen stijgen, weten we nu nog niet zeker. Dat hangt af van hoe goed of slecht het gaat met de economie.

2. De rechterkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen de komende vijftien jaar minder snel groeit dan de stijging van de prijzen als het (veel) slechter gaat dan nu verwacht wordt. Dus als er allerlei tegenvallers zijn.

Klik op “doorgaan” als u alles goed bekeken heeft.

### Q110

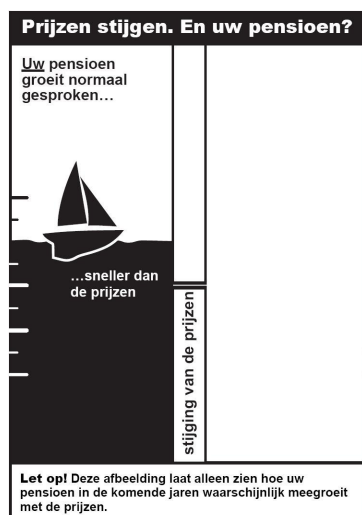
Wat wil deze afbeelding duidelijk maken over uw eigen pensioensituatie?

- 1: Kunt u dit in uw eigen woorden uitleggen  
2: Weet niet / geen antwoord

### VRAAG 12. Q130

#### **TOON AFBEELDING 1B**

Wat wil de linker afbeelding en tekst “Uw pensioen groeit normaal gesproken... sneller dan de prijzen” duidelijk maken over uw eigen pensioensituatie?

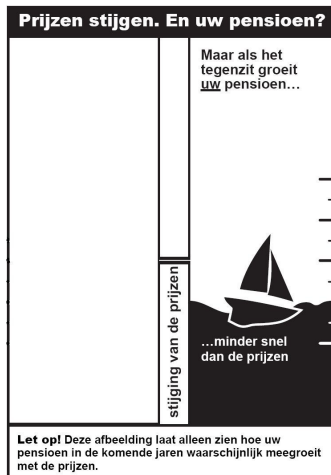


- 1: Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat dit betekent voor uw eigen pensioensituatie?  
2: Weet niet / geen antwoord

### VRAAG 13. Q140

#### TOON AFBEELDING 1C

Wat wil de rechter afbeelding en tekst “Maar als het tegenzit groeit uw pensioen ... minder snel dan de prijzen” duidelijk maken over uw pensioensituatie?



1: Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat dit betekent voor uw eigen pensioensituatie?

2: Weet niet / geen antwoord

#### **VRAAG 14. Q150**

**Wat wil de tekst in de middelste balk**

“stijging van de prijzen”

**duidelijk maken voor uw eigen pensioensituatie?**

1: Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat dit betekent

2: Weet niet / geen antwoord

#### **VRAAG 15. Q160**

**Wat wil de onderste regel**

“Let op! Deze afbeelding laat alleen zien hoe uw pensioen in de komende jaren waarschijnlijk meegroeit met de prijzen”

**duidelijk maken voor uw eigen pensioensituatie?**

1: Kunt u in uw eigen woorden uitleggen wat dit betekent

2: Weet niet / geen antwoord

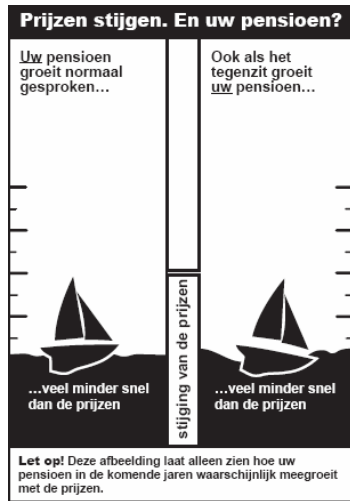


### 3.2 Afbeelding 2: spontaan

#### VRAAG 16. Q170

#### **TOON AFBEELDING 2A**

**U krijgt nu een iets andere afbeelding te zien.**



**Wat wil deze afbeelding duidelijk maken voor uw eigen pensioensituatie?**

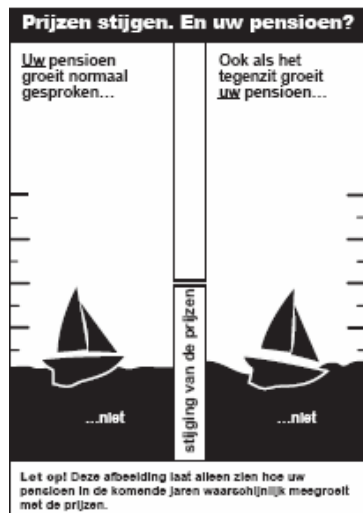
- 1: Kunt u dit in uw eigen woorden uitleggen
- 2: Weet niet / geen antwoord

### 3.3 Afbeelding 3: spontaan

#### VRAAG 17. Q200

#### **TOON AFBEELDING 3A**

U krijgt nu een iets andere afbeelding te zien.



Wat wil deze afbeelding duidelijk maken voor uw eigen pensioensituatie?

- 1: Kunt u dit in uw eigen woorden uitleggen
- 2: Weet niet / geen antwoord

### 3.4 Afbeelding 1 begrip en belang

#### VRAAG 18.

#### **TOON AFBEELDING 1A**

U krijgt nu weer de eerste afbeelding te zien.



#### Vraag 19. Q220

In hoeverre vindt u de afbeelding begrijpelijk?

- 1: zeer begrijpelijk
- 2: begrijpelijk
- 3: onbegrijpelijk
- 4: zeer onbegrijpelijk
- 5: weet niet/geen opgave

#### Vraag 20. Q240

Indien 3 of 4

Waarom vindt u de afbeelding niet begrijpelijk?

Kunt u dat toelichten?

1. Omdat ....
2. Weet niet / geen antwoord

**Vraag 21. Q250**

**TOON AFBEELDING 1A**



**Welke delen van de afbeelding vindt u moeilijk te begrijpen?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

1. Dit totale plaatje is moeilijk te begrijpen
2. Linker afbeelding is moeilijk te begrijpen
3. Rechter afbeelding is moeilijk te begrijpen
4. Midden deel met de streepjes is moeilijk te begrijpen
5. De samenhang tussen de plaatjes is moeilijk te begrijpen
6. Anders namelijk
7. Alles is gemakkelijk te begrijpen
8. Wet niet /geen antwoord

**Vraag 22. Q260**

*Indien 1 – 5 / per antwoordcategorie*

**Waarom vindt u <tekst vraag > moeilijk?**

1. Dit is moeilijk omdat ....
2. Weet niet / geen antwoord

Vraag 23. Q270

**TOON AFBEELDING 1A**



**Welke zin(nen) van de afbeelding vindt u moeilijk te begrijpen?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

1. Tekst boven afbeelding: "Prijzen stijgen. En uw pensioen?"
2. Tekst linker afbeelding: "Uw pensioen groeit normaal gesproken... sneller dan de prijzen"
3. Tekst rechter afbeelding: "Maar als het tegenzit groeit uw pensioen ... minder snel dan de prijzen"
4. Tekst kolom midden: "stijging van de prijzen"
5. Tekst onder: "Let op! Deze afbeelding laat alleen zien hoe uw pensioen in de komende jaren waarschijnlijk meegroeit met de prijzen."
6. Anders namelijk.....
7. Alles is gemakkelijk te begrijpen
8. Wet niet /geen antwoord

Vraag 24. Q280

*Indien 1 – 5 per zin*

**Waarom vindt u < zin > moeilijk?**

1. Deze zin is moeilijk omdat ....
2. Weet niet / geen antwoord

### 3.5 Afbeelding 1 + indexatietekst belang en begrip

#### VRAAG 25. Q310

**U krijgt nu weer de eerste afbeelding te zien samen met een andere tekst.**

#### ***Tekst scherm 1***

Stelt u zich eens voor dat op de toelichting van uw pensioenoverzicht de volgende tekst staat plus deze afbeelding. Leest u de tekst rustig door. De tekst staat op 2 schermen.

#### ***Hoe houdt uw pensioen zijn waarde?***

*Indexatie of toeslagverlening is de verhoging van uw pensioen in verband met gestegen prijzen en/of lonen. Zo behoudt uw pensioen in de toekomst zijn waarde.*

#### ***Toeslagbeleid en de wijze van financiering***

*Wij proberen ieder jaar uw pensioen te verhogen met de loonontwikkeling. Of dit gebeurt, is afhankelijk van de financiële toestand van het fonds. De indexering komt tot stand als de beleggingen voldoende rendement hebben opgeleverd. Wij hebben geen geld gereserveerd of een extra premie gevraagd om uw pensioen in de toekomst te verhogen.*

*De verhoging van dit jaar is 1,8%. Dit is 100% van de loonontwikkeling. De stijging van de prijzen is dit jaar 1,5%.*

#### ***Toeslagverlening in de afgelopen drie jaar***

*De pensioenaanspraken van de deelnemers zijn de afgelopen drie jaar als volgt verhoogd:*

- *Over het jaar 2006 was de toeslag 1,1%, bij een stijging van de prijzen van 1,1%*
- *Over het jaar 2005 was de toeslag 1,2%, bij een stijging van de prijzen van 1,8%*
- *Over het jaar 2004 was de toeslag 3,3%, bij een stijging van de prijzen van 2,4%*

## Tekst scherm 2

### TOON AFBEELDING 1A



U kunt aan de toeslagverlening van dit jaar en aan de verwachtingen voor komende jaren geen rechten ontlennen wat betreft de toekomstige verhogingen van uw pensioen

#### Verwachte toeslagverlening voor de toekomst

*Prijzen stijgen, nu en in de toekomst. Groeit uw pensioen mee met de prijzen?*

*De afbeelding in het pensioenoverzicht van de verwachte toeslagverlening in de komende jaren geeft u hier inzicht in.*

*De afbeelding laat twee dingen zien:*

- 1. De linkerkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen in de komende vijftien jaar normaal gesproken sneller groeit dan de verwachte stijging van de prijzen. Hoe de prijzen zullen stijgen, weten we nu nog niet zeker. Dat hangt af van hoe goed of slecht het gaat met de economie.*
- 2. De rechterkant van de afbeelding: Hier ziet u dat uw pensioen de komende vijftien jaar minder snel groeit dan de stijging van de prijzen als het (veel) slechter gaat dan nu verwacht wordt. Dus als er allerlei tegenvallers zijn.*

#### Q310

**In hoeverre vindt u de afbeelding in combinatie met deze tekst begrijpelijk?**

- 1: zeer begrijpelijk
- 2: begrijpelijk
- 3: onbegrijpelijk
- 4: zeer onbegrijpelijk
- 5: weet niet/geen opgave

**Vraag 26. Q320**

*Indien 3 of 4*

**Waarom vindt u de afbeelding in combinatie met de tekst niet begrijpelijk?  
Kunt u dat toelichten?**

1. Omdat ....
2. Weet niet / geen antwoord

**Vraag 27. Q330**

**In hoeverre vindt u belangrijk of onbelangrijk dat er naast tekst ook een afbeelding wordt gebruikt?**

- 1: zeer belangrijk
- 2: belangrijk
- 3: onbelangrijk
- 4: zeer onbelangrijk
- 5: weet niet/geen opgave

**Vraag 28. Q340**

*Indien 1 – 2*

**Waarom vindt u de afbeelding belangrijk? Kunt u dat toelichten?**

1. Omdat ....
2. Weet niet / geen antwoord

**Vraag 29. Q350**

*Indien 3 – 4*

**Waarom vindt u de afbeelding niet belangrijk? Kunt u dat toelichten?**

1. Omdat ....
2. Weet niet / geen antwoord



**VRAAG 30. Q360**

**TOON AFBEELDING 1A**



**Deze afbeelding geeft informatie over ...**

*(1 antwoord mogelijk)*

1. de pensioenregeling in zijn geheel
2. een onderdeel van de pensioenregeling
3. Weet niet / geen antwoord

**Vraag 31. Q370**

**In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:**

**- Door de afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter waar ik nu en straks financieel aan toe ben**

**Bent u het daar ....**

- 1: geheel mee eens
- 2: mee eens
- 3: mee oneens
- 4: geheel mee oneens
- 5: weet niet/geen opgave

**Vraag 32. Q380**

**In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:**

**- Door een afbeelding bij het pensioenoverzicht weet ik beter of ik extra moet gaan sparen voor de oude dag**

**Bent u het daar ....**

- 1: geheel mee eens
- 2: mee eens
- 3: mee oneens
- 4: geheel mee oneens
- 5: weet niet/geen opgave

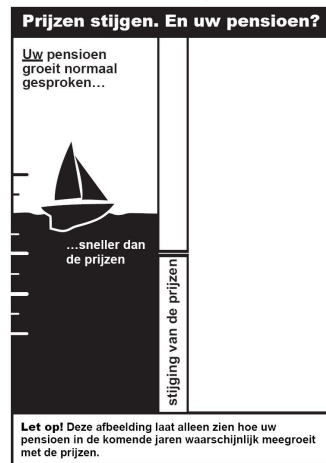
**Vraag 33. Q390**

Stel u krijgt een nieuwe baan. U kunt er dan voor kiezen om de waarde van de pensioenregeling van uw vorige werkgever mee te nemen naar de pensioenregeling van de nieuwe werkgever.

Verder zijn de pensioenregelingen van beide werkgevers gelijk en gebaseerd op middelloon.

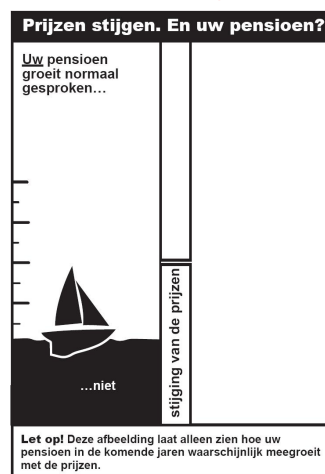
Bij de oude werkgever hoort deze afbeelding

**Toon afbeelding 1B**



Bij de nieuwe werkgever hoort deze afbeelding

**Toon afbeelding 3B**



**Op basis van bovenstaande afbeeldingen, is het dan wel of niet verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen?**

- 1: het is verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen
- 2: het is NIET verstandig om de waarde van het pensioen naar de nieuwe werkgever over te dragen
- 3: weet niet / geen antwoord

**Vraag 34. Q400**

**In hoeverre sluit de afbeelding aan op uw wensen en behoeften met betrekking tot informatie rondom het meegroeien met de prijzen van uw pensioenregeling?**

- 1: sluit geheel aan
- 2: sluit gedeeltelijk aan
- 3: sluit niet aan
- 4: weet niet/geen opgave

**Vraag 35. Q410**

*Indien gedeeltelijk/niet aansluiten*

**Kunt u dit toelichten?**

- 1: antwoord, namelijk
- 2: weet niet/geen opgave

**Vraag 36. Q420**

**Hoe kan de afbeelding nog verder verbeterd worden zodat het u duidelijk wordt dat dit plaatje moet aangeven of de waarde van uw pensioenregeling meegroeit met de prijsstijgingen?**

- 1: antwoord, namelijk
- 2: geen suggesties
- 3: weet niet/geen opgave

**INFO Q430**

**Dan volgt nu een aantal vragen over hoe u in het algemeen omgaat met de aanschaf van financiële producten.**

**Kunt u telkens aangeven in welke mate het linker- of het rechterkenmerk meer op u van toepassing is? (aankruisen wat van toepassing is).**

**Is het linkerkenmerk volledig op u van toepassing, dan kiest u (1). Is het rechterkenmerk volledig op u van toepassing, dan kiest u (7). Zijn beide kenmerken in even sterke mate op u van toepassing, dan kiest u (4).**

**"ik zoek veel informatie" < versus >ik probeer de hoeveelheid informatie te beperken"**

**Vraag 37.**

"ik neem er veel tijd voor" < versus >ik doe het zo snel mogelijk"

**Vraag 38.**

"ik overweeg veel alternatieven" < versus >ik overweeg een beperkt aantal alternatieven"

**Vraag 39.**

"ik zoek zoveel mogelijk zelf uit" < versus >ik laat anderen zoveel mogelijk uitzoeken"

**Vraag 40.**

"ik vertrouw adviseurs gemakkelijk" < versus >ik vertrouw adviseurs niet zo gemakkelijk"

**Vraag 41.**

"ik praat er veel over met familie en vrienden" < versus >ik praat er weinig over met familie en vrienden"

**Vraag 42.**

"ik zoek tot ik het beste product heb gevonden" < versus >ik stop met zoeken zodra ik een product heb gevonden dat voldoet"

**Vraag 43.**

"ik ben bereid een gokje te wagen" < versus >ik speel zoveel mogelijk op zekerheid"

**Vraag 44.**

"ik probeer graag nieuwe producten" < versus >ik houd mij graag bij bekende producten"

**Vraag 45.**

"ik heb liever een eenvoudig product" < versus >mag ook een ingewikkeld product zijn"

**Vraag 46. Q440**

**Heeft u verder nog opmerkingen over uw pensioen en de informatie die u daar over krijgt, die voor dit onderzoek van belang kunnen zijn?**

1: ja, namelijk.....

2: nee

**Dit was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw medewerking.**