

Radboud Universiteit Nijmegen

# ‘Het is zoals het is’

## De frames rondom pensioen van pensioenfondsen en hun klanten

MA-scriptie Communicatie en Beïnvloeding

Eerste beoordelaar

- Kobie van Krieken
- k.vankrieken@let.ru.nl

Tweede beoordelaar

- José Sanders
- j.sanders@let.ru.nl

Laura Nijenhuis

S4022025

[laura.nijenhuis@student.ru.nl](mailto:laura.nijenhuis@student.ru.nl)

0655805737

Inleverdatum: 11-7-2015

## Voorwoord

We kennen het allemaal wel. We hebben iets interessants en nieuws geleerd maar in gesprek met anderen blijken zij het allemaal veel beter te weten. Of in ieder geval doen alsof ze het beter weten. Het bijzondere aan dit onderzoek was eigenlijk hoe trots mensen leken wanneer ze vertelden dat zij eigenlijk juist helemaal geen verstand hadden van hun pensioen. Mogelijk een verademing, maar ook wel enigszins zorgwekkend.

Zoals ook de meeste participanten opmerkten was ik voor dit onderzoek “als jong persoon” nog niet zo bezig met pensioen. Gedurende het onderzoek ontdekte ik echter steeds meer hoe alles rondom pensioen in elkaar steekt en kon ik mensen soms ook uitleggen wat iets inhield. Ik heb niet alleen veel geleerd over onderzoek doen, over metaforen, presupposities en framing, maar zeker ook over hoe pensioen inhoudelijk in elkaar steekt.

Ik ben trots op het eindresultaat, en wil graag in dit voorwoord wat mensen bedanken. Daarbij horen in de eerste plaats mijn begeleiders Kobie van Krieken en José Sanders, die denk ik wel de beste begeleiders waren die ik me had kunnen wensen, en natuurlijk de mensen die deelnamen aan de interviews. Verder hoort hier natuurlijk iedereen in mijn persoonlijke kring bij, aangezien zij toch zeker op een gegeven moment het woord ‘pensioen’ niet meer konden horen (in ieder geval een goed voorgelichte groep mensen nu). Bedankt allemaal!

## **Samenvatting**

Bijna 30 procent van de Nederlandse huishoudens bouwt te weinig pensioen op (Knoef et al., 2015). Mensen zijn hier vaak niet van op de hoogte, doordat zij hun pensioeninformatie niet lezen. Het gebrek aan pensioenvoorbereiding wordt vaak verklaard aan de hand van financiële geletterdheid. Mensen zouden hun pensioeninformatie niet bekijken omdat zij het niet begrijpen (Alessie et al., 2011). Recent onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013) laat echter zien dat een alternatieve verklaring mogelijk ligt aan de taalkant van pensioencommunicatie.

Om deze talige verklaring te onderzoeken werd gekeken of er een verschil was tussen de frames in de pensioencommunicatie van pensioenfondsen enerzijds en de frames van pensioenontvangers anderzijds. Het identificeren van de frames van de pensioenfondsen gebeurde door de communicatie van pensioenfondsen ABP, PFZW en PMT te analyseren op metaforen en presupposities. Vervolgens werd gekeken of deze frames ook werden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenontvangers. Ook hierbij werd gekeken naar metaforen en presupposities.

De resultaten laten zien dat de frames die worden opgeroepen met het taalgebruik van de pensioenfondsen ook in de taal van de pensioenontvangers worden opgeroepen. De invulling van de frames en de consequentie hiervan voor de rode draad door de frames over eigenaarschap en verantwoordelijkheid voor pensioen verschilde echter zowel tussen de pensioenfondsen en pensioenontvangers als binnen deze groepen.

Deze resultaten liggen nog ver van een verklaring voor een gebrekkige pensioenvoorbereiding, maar laten wel zien dat de focus mogelijk niet direct op taal op zichzelf moet liggen maar juist ook op de beelden die met taal worden opgeroepen, zoals ook eerder gesuggereerd door Prast et al. (2014b) en Prast en Sanders (2014a).

Enkele theoretische en methodische reflecties worden besproken in de discussiesectie. Ook de implicaties voor theorie en praktijk komen hier aan bod.

## 1. Inleiding

“Lager pensioen lijkt onafwendbaar” (Stellinga, 2012). Naast dit artikel van de NRC brachten diverse kranten eind 2012 het nieuws dat bijna alle grote pensioenfondsen zouden moeten gaan korten in 2013. De oorzaak? Lagere rente en beperkt resultaat op investeringen als gevolg van de economische crisis. Het mogelijke korten op de pensioenen zorgde voor veel onzekerheid, vooral over de gevolgen voor de financiële situatie van mensen.

Goed voorbereid zijn op het pensioen lijkt essentieel (Alessie, Van Rooij & Lusardi, 2011), aangezien pensioen opbouwen bij een fonds niet (langer) een garantie is van voldoende pensioen. Knoef, Goudswaard, Been en Caminada (2015) signaleren namelijk dat 30% van de Nederlandse huishoudens te weinig pensioen opbouwt. Ze voegen daaraan toe dat 20% niet aan de, door huishoudens zelf aangegeven, minimale consumptiebehoefte zal kunnen voldoen.

Het voornaamste probleem ligt bij het feit dat er nog altijd een groot gat bestaat tussen wat mensen verwachten dat zij zullen ontvangen als pensioen en wat zij daadwerkelijk zullen krijgen (Alessie et al., 2011). Zij lijken zich er dus niet van bewust dat zij mogelijk te weinig pensioen opbouwen. Alessie et al. (2011) constateren zelfs dat ondanks de dreiging van de crisis de gemiddelde financiële geletterdheid van Nederlanders tussen 2005 en 2010 niet is verbeterd. Tegelijkertijd zien zij wel dat Nederlanders zich beter voorbereiden op hun pensioen.

Zorgwekkend aan de resultaten van het onderzoek van Alessie et al. (2011) is dat deze betere voorbereiding voornamelijk gesignaleerd wordt bij mensen die al een hogere financiële geletterdheid hebben. Juist de groep met een lagere financiële geletterdheid, waar ruimte voor verbetering leek te zijn, bleek zich niet meer te hebben ingelezen in hun pensioen dan in voorgaande jaren.

Het lijkt er op dat ondanks dat mensen mogelijk te weinig pensioen opbouwen zij zich hier niet in verdiepen, terwijl dit noodzakelijk is om niet in financiële problemen te komen. De vraag is hoe een betere pensioenvoorbereiding kan worden bewerkstelligd. In het theoretisch kader zullen enkele verklaringen voor beperkte pensioenvoorbereiding worden besproken. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of de verklaring mogelijk ligt bij de talige kant van pensioencommunicatie, doordat de pensioenfondsen niet aansluiten bij de talige belevingswereld van de pensioenontvangers.

## 2. Theoretisch kader

### 2.1 Verklaringen voor slechte pensioenvoorbereiding

Alessie et al. (2011) zoeken de verklaring voor de slechte voorbereiding op het pensioen grotendeels in de causale relatie met financiële geletterdheid. Ze vinden echter ook enkele andere invloedrijke factoren, zoals geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, maar ook minder voor de hand liggende factoren zoals geloofsovertuiging.

De rol van geslacht bij financiële geletterdheid is al vaker in literatuur beschreven (Lusardi & Mitchell, 2006; Prast & Sanders, 2014a). Uit deze onderzoeken blijkt dat vrouwen vaak lager scoren in tests die financiële geletterdheid meten dan mannen. Dit blijkt deels te komen doordat vrouwen sterker de neiging hebben om 'ik weet het niet' te antwoorden op financiële vragen, want zodra deze optie niet meer beschikbaar is stijgt hun score sterk. Het gedrag van vrouwen bij het invullen van deze tests voor financiële geletterdheid zou mogelijk te verklaren zijn aan de hand van risico-vermijdend gedrag, waarbij zij door het kiezen van 'ik weet het niet' de kans op een fout antwoord proberen te vermijden. Uit onderzoek van Van Geen (2013) bleek echter dat risico-vermijdend gedrag bij vrouwen alleen op financieel gebied sterk verschilt met dat van mannen. Dit betekent dat er dus iets moet zijn dat dit gedrag specifiek in een financiële context oproept.

Lentz en Pander Maat (2013) onderzochten de gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) en de mate waarin de financiële geletterdheid van participanten hun begrip van dit UPO kon verklaren. Het UPO is een pensioenoverzicht dat pensioenfondsen en pensioenverzekeraars verplicht ieder jaar naar hun actieve deelnemers moeten sturen. Lentz en Pander Maat (2013) legden zowel een oude als een nieuwe versie van het UPO voor en bekeken in hoeverre mensen hier informatie in konden vinden en deze informatie konden begrijpen. In dit onderzoek bleek de mate van pensioen kennis geen effect te hebben op de mate waarin mensen informatie over hun pensioen kon vinden en begrijpen. Onder andere een hoge opleiding en een hoge algemene geletterdheid droegen wel bij aan het vinden/begrijpen van de informatie. Dit lijkt sterk tegenstrijdig met de resultaten van Alessie et al. (2011), maar is hoogstwaarschijnlijk te verklaren door de wijze waarop de voorbereiding op het pensioen is bevraagd. Waar Lentz en Pander Maat (2013) om concrete details vroegen op kennisgebied, vroegen Alessie et al. (2011) of mensen zich aan het voorbereiden waren op hun pensioen en legden zij de nadruk dus op intentie en gedrag. Het feit dat Lentz en Pander Maat (2013) en Alessie et al. (2011) met deze twee

verschillende methodes om pensioenvoorbereiding te meten sterk verschillende resultaten vinden is een indicatie dat er, naast de financiële geletterdheid, mogelijk andere belangrijke factoren zijn die een rol spelen bij de mate van pensioenvoorbereiding.

Hierdoor zijn er vraagtekens te zetten bij de huidige aanpak om mensen meer tijd te laten steken in financiële zaken. Lange tijd werd financiële geletterdheid gezien als een van de belangrijkste factoren die samenhangt met de mate waarin men tijd steekt in financiële zaken, zoals pensioenvoorbereiding of investeren. Dit is ook de reden waarom financieel onderwijs door onder andere de OESO al lange tijd wordt gezien als dé oplossing van het probleem van lage financiële geletterdheid (Prast & Sanders, 2014a) en daarmee de beperkte tijd die men steekt in financiële zaken. Ook Alessie et al. (2011) stellen dat het noodzakelijk is programma's te ontwikkelen om financiële geletterdheid en pensioen kennis verder te ontwikkelen om ervoor te zorgen dat mensen de verantwoordelijkheid voor hun pensioen aankunnen.

Blijven investeren in financieel onderwijs is echter mogelijk niet de oplossing voor betere pensioenvoorbereiding, zo betogen Lentz en Pander Maat (2013). Zij geven aan dat, aangezien een algemene woordenschat een aanzienlijke bijdrage lijkt te leveren aan het begrijpen van het UPO, de oplossing mogelijk aan de talige kant moet worden gezocht.

## **2.2 Taal als verklarende factor**

De verklaring van Lentz en Pander Maat (2013) dat taal een centrale rol zou kunnen spelen bij de mate waarin men zich zal voorbereiden op het pensioen komt niet geheel uit de lucht vallen. Het bleek al eerder dat bij de veelgebruikte test voor financiële geletterdheid van Lusardi en Mitchell (2008) sommige vragen een heel ander antwoordpatroon weergeven wanneer de bewoording van de vraag over risicospreiding wordt aangepast (Van Rooij, Lusardi en Alessie, 2011). Zo zorgde "Buying a company stock usually provides a safer return than a stock mutual fund. True or false?" voor een veel hoger aantal correcte antwoorden dan "Buying a stock mutual fund usually provides a safer return than a company stock. True or false?" (Van Rooij, Lusardi en Alessie, 2011, p.454).

Alessie et al. (2011) merken dan ook op dat de resultaten van de tests voor financiële geletterdheid sterk afhankelijk zijn van de bewoording van de vragen. Tevens kan deze ontdekking zorgen voor kanttekeningen bij onderzoek naar financiële geletterdheid tot nu toe, aangezien de resultaten dus mogelijk zijn beïnvloed door de vraagstelling.

Bij onderzoek naar de taal in financiële communicatie is al veel onderzoek gedaan naar metaforen in de tekst. Dit ligt ook voor de hand, gezien juist economische, en daarmee financiële, teksten vol zitten met metaforen (Hewings, 1990, in Charteris-Black & Ennis, 2001). Dit soort teksten liggen namelijk tussen de echte en hypothetische wereld in, en de metaforen in deze teksten faciliteren en bevorderen het begrip van deze hypothetische wereld (Hewings, 1990, in: Charteris-Black & Ennis, 2001).

Zo constateerden Prast en Sanders (2014a) dat taalgebruik in investeringsteksten vaak beelden oproept die vooral mannen aanspreken, waardoor vrouwen zich gewoonweg niet aangesproken voelen. Tegelijkertijd kan dit ook voor andere doelgroepen met een lagere financiële geletterdheid een verklaring bieden waarom zij zich niet aangesproken voelen. Een bekend fenomeen op het gebied van beleggen is de 'home-bias', waarbij beleggers vanwege nabijheid eerder beleggen in lokale of nationale bedrijven dan bedrijven die zich verder weg bevinden (Prast & Sanders, 2014a). Prast et al. (2014b) verbinden dit idee aan taalgebruik, met de beredenering dat ook taal het gevoel van familiariteit kan beïnvloeden. Taal kan met behulp van bijvoorbeeld metaforen beelden oproepen en deze beelden geven mogelijk het bericht af dat informatie nu eenmaal niet bedoeld is voor deze lager financieel geletterde doelgroepen. Hierdoor zullen mensen de tekst wegleggen, nog voordat zij serieus hebben geprobeerd deze tekst te verwerken.

Prast en Sanders (2014a, p. 462) halen enkele metaforen aan die veelvoorkomend zijn in financiële teksten, zoals 'vermogensopbouw' en 'vermogensgroei'. Dergelijke metaforen noemen we gelexicaliseerd: ze komen zo veel voor dat ze worden opgenomen in het dagelijkse taalgebruik van mensen (Vasiloaia, Gaisoa & Vergara, 2011). Vasiloaia et al. (2011) stellen dat, hoewel er vaak wordt gedacht dat metaforen die gelexicaliseerd zijn aan kracht verliezen, het tegenovergestelde waar zou kunnen zijn. Juist door het automatische gebruik van de metaforen worden ze krachtiger (Vasiloaia et al., 2011). Een mogelijke oorzaak daarvoor zou kunnen zijn dat men deze metaforen beter begrijpt omdat ze vaker voorkomen (Blasko & Connine, 1993).

Het lijkt er dus op dat het gebruik van metaforen in financiële teksten, ook al zijn deze metaforen soms gelexicaliseerd, een grote rol zou kunnen spelen in de manier waarop een bericht wordt verwerkt door de lezer. Een eerste start met diepgaander onderzoek naar metaforen in financiële informatie werd gemaakt door Boggio et al. (2014). Zij vonden in publiekscommunicatie over investeren voor beginners veel metaforen. Ze beweren dat,

aangezien zelfs deze teksten voor beginners vol staan met metaforen, het belangrijk is dat er meer inzicht komt in hoe deze metaforen en de frames die hiermee worden opgeroepen worden gewaardeerd door de doelgroep.

### **2.3 Framing en frames**

Het is duidelijk dat lage financiële geletterdheid geen volledige verklaring is voor beperkte pensioenvoorbereiding. Er zijn tegenstrijdige resultaten over de exacte rol, wat betekent dat op zijn minst een deel van de beperkte aandacht voor pensioeninformatie onverklaard blijft. De introductie van het concept van framing in een financiële context heeft geleid tot veel nieuwe inzichten die erop wijzen dat framing waarschijnlijk een belangrijke rol speelt (Boggio et al., 2014; Prast & Sanders, 2014a).

De vraag is hoe we deze frames kunnen onderzoeken. Hiervoor is meer inzicht in het concept framing noodzakelijk. Framing is “to select some aspects of a perceived reality and make them more salient in a communicating tekst, in such way as to promote a particular problem definition, causal interpretation, moral evaluation and/or treatment recommendation for the item described” (Entman, 1993, p.52). Het is belangrijk daarbij eerst te benoemen dat één onderwerp op verschillende manieren kan worden geframed, en dat één frame kan worden toegepast op meerdere onderwerpen (Van Gorp, 2007). Om dit te concretiseren beschrijft Van Gorp (2005) de verschillende frames die door de media kunnen worden ingezet bij de verslaglegging van een opening van een asielzoekerscentrum in een buurt. Zo kan dit asielzoekerscentrum worden beschreven als huisvesting voor hulpbehoevende vluchtelingen, waarbij deze vluchtelingen als onschuldige slachtoffers worden geframed, maar ook bijvoorbeeld als een ontmoetingsplek voor verdachte en criminele vreemdelingen, waarbij deze vreemdelingen als indringers worden geframed (Van Gorp, 2005; Van Gorp, 2007). Hier is dus te zien dat één onderwerp op verschillende manieren wordt belicht door het frame dat door de taal wordt opgeroepen.

Dit voorbeeld biedt direct ook ruimte om op te merken dat framing zowel bewust als onbewust voor kan komen (Entman, 1993). Frames kunnen bewust worden ingezet om hiermee een bepaald beeld van de werkelijkheid over te dragen (Entman, 1993), door bijvoorbeeld de media zoals ook in het bovenstaande voorbeeld gebeurt. Frames kunnen echter ook onbewust worden opgeroepen (Van Gorp & Vercruyse, 2012), door bijvoorbeeld



het taalgebruik van individuen (Druckman, 2001). Deze visie dat frames ook onbewust kunnen worden opgeroepen wordt ook in dit onderzoek aangehouden.

Frames hebben verschillende functies. Zo kunnen frames helpen de sociale werkelijkheid te verduidelijken en begrijpelijk te maken (Van Gorp, 2007), bijvoorbeeld door het beschrijven van relaties en situaties (Hallahan, 1999). Framing kan echter ook vooral talig zijn doordat statements positief of negatief worden verwoord of in een andere volgorde worden geplaatst (Hallahan, 1999). Een voorbeeld daarvan is in gezondheidscampagnes, waar een anti-roken campagne de slogan "quitting smoking will increase your chances to prevent the onset of lung cancer" kan bevatten, maar waar ook de slogan "not quitting smoking will decrease your chances to prevent the onset of lung cancer" zou kunnen worden gebruikt (Wong & McMurray, 2002, p.434). Hierbij worden dus bewust of de negatieve gevolgen (negatief frame) of de positieve gevolgen (positief frame) benoemd (Wong & McMurray, 2002).

Frames in de media helpen ons de wereld te begrijpen en de frames die wij (onbewust) oproepen met ons taalgebruik laten zien hoe wij de wereld zelf zien (Fillmore, 1976). Het is een soort versimpeling van de werkelijkheid, waarbij alles dat niet binnen het frame dat wij zien past wegvalt (Entman, 1993). Aangezien een frame een selectie is betekent dat automatisch dat ook een deel van de informatie weg zal vallen en onvermeld zal blijven (Gitlin, 1980). Wanneer individuen met hun taalgebruik frames oproepen komt voort uit dezelfde gedachte: "We create frames to name situations in which we find ourselves, identify and interpret aspects that seem to us key in understanding the situation, and communicate that interpretation to others" (Shmueli, Elliott & Kaufman, 2006, p.208).

Het is dan ook op dit punt dat het gevaar van framing zich bevindt. Er kunnen met publiekscommunicatie frames worden opgeroepen, die mogelijk worden overgenomen door het publiek. Dit wordt ook wel "framing effect" genoemd (Druckman, 2001, p.228). Het publiek kan echter naast de framing vanuit de publiekscommunicatie ook nog toegang hebben tot andere bronnen die mogelijk hun eigen frames beïnvloeden of ervoor zorgen dat zij dit heroverwegen (Druckman, 2001). Het gevolg hiervan kan groot zijn: "In the course of deliberating about an elite's frame, people might compare the information contained in the frame with their own predispositions. This may lead them to reject a frame that contradicts their predispositions." (Druckman, 2001, p.241) Het afwijzen van een frame kan vervolgens leiden tot het afwijzen van de boodschap als geheel (Van Gorp, 2007).

## **2.4 Framing op verschillende niveaus**

Van Gorp (2007) beschrijft framing allereerst op het niveau waarop de meeste wetenschappers het zullen kennen: als een constructie waarmee de media het publiek beïnvloeden. Het is echter belangrijk om op te merken dat dit niet het enige soort framing is dat wordt beschreven in de literatuur. Reese (2001) haalt aan dat bij onderzoek naar framing niet alleen naar de media maar ook naar het publiek moet worden gekeken. Frames kunnen ook worden opgeroepen door taal in bijvoorbeeld persoonlijke gesprekken van mensen en kunnen weergeven hoe iemand bepaalde zaken ervaart en bekijkt (Druckman, 2001). Er kan dan ook worden gesproken van media frames en van individuele frames (Scheufele, 1999). Daarbij zijn media frames “attributen van het nieuws zelf” en zijn individuele frames “information processing schemata”(Entman, 1991, p.7).

Seymour-Smith, Wetherell en Phoenix (2002) deden onderzoek naar frames die werden opgeroepen in de communicatie tussen personen. Zij analyseerden de frames van dokters en verpleegkundigen die spraken over mannen die naar de huisarts gaan. Men bleek inderdaad taal te gebruiken die veel frames oproep, zij het onbewust. Seymour-Smith et al. (2002) keken dus naar hoe frames zich uiten in taal, en hoe dit vervolgens effect kan hebben op hoe men sociale situaties frame. Zo zegt een arts in het artikel bijvoorbeeld over de situatie waarbij een man zijn praktijk binnenloopt: “I would guess more of a worry than something that a woman might present with” (Seymour-Smith et al., 2002, p.260). Deze woordkeuze impliceert dat mannen meestal voor serieuzere problemen binnenkomen dan vrouwen, en dat mannen dus de ‘serieuze gebruikers’ van de gezondheidszorg zijn (Seymour-Smith et al., 2002). Men schetst dus met taal een beeld van hoe de sociale werkelijkheid in elkaar steekt.

## **2.5 Het oproepen van frames met taal**

Frames worden geconstrueerd door het gebruik van bepaalde taaluitingen (Van Gorp, 2007). In dit onderzoek zal dieper worden ingegaan op metaforen (Van Gorp, 2007) en presupposities (Bertucelli Papi, 1997) als taaluitingen die frames kunnen oproepen.

### **2.5.1 Metaforen die frames oproepen**

Frames kunnen volgens Van Gorp (2007) het beste worden bekeken als ‘frame-packages’. Deze ‘frame-packages’ bevatten de middelen waarmee de frames zich manifesteren. De middelen zijn vaak talige elementen waaronder metaforen. Van Gorp (2007) ziet metaforen

dus als een manier waarop frames geïdentificeerd kunnen worden en als middel waarmee frames worden getriggerd.

De vraag is dan wat een metafoor nu eigenlijk is. Volgens Steen (2002) kan van een metafoor worden gesproken wanneer “its decontextualized content is the one that holds for the referential application of the concept to some projected entity, relation or attribute in the text world. If the content is not directly applicable and has to be interpreted by means of setting up a nonliteral comparison, then the use of the concept is metaphorical” (p. 24). Met andere woorden: een woord is een metafoor op het moment dat de letterlijke betekenis van het woord in de specifieke context niet van toepassing is maar dit woord moet worden begrepen als een vergelijking die juist niet letterlijk moet worden genomen.

Dit komt bijvoorbeeld naar voren in de folder ‘Met Pensioen’ van pensioenfonds bpfBOUW (deze brochure is niet opgenomen in het onderzoek), waarin staat “U hebt er zelf weinig omkijken naar. Wat dit betreft lijkt uw pensioen op een onderhoudsvrije auto. Want net zoals bij uw pensioen, mag u er bij een onderhoudsvrije auto van uitgaan dat deze het altijd naar behoren doet.” Hier wordt pensioen vergeleken met een onderhoudsvrije auto, die het ‘naar behoren doet’. Deze vergelijking roept een frame op waarbinnen pensioen wordt weergegeven als een auto die in principe veel werk is en onderhouden moet worden, maar waarbij het pensioenfonds het onderhoud overneemt waardoor het ‘onderhoudsvrij’ wordt. Het pensioenfonds zorgt er dus voor dat het goed komt met het pensioen en je hoeft er dus als pensioenontvanger niet naar om te kijken. Een mogelijk gevolg van deze framing is dat pensioenontvangers ook niet veel tijd in hun pensioenvoorbereiding zullen steken; iemand anders zorgt er immers voor dat het goed komt.

### **2.5.2 Presupposities die frames oproepen**

Naast het oproepen van frames door metaforen worden er ook frames opgeroepen door het gebruik van presupposities (Bertucelli Papi, 1997). Presupposities zijn “the explicit and implicit background knowledge that the producer of the text offers the reader as the joint starting point for communication” (Saarinen, 2008, p. 342). Over het algemeen worden presupposities gebruikt om informatie weg te kunnen laten en teksten hierdoor begrijpelijk te kunnen houden. Presupposities kunnen hierdoor echter ook juist worden gebruikt om de lezer van een tekst of een toehoorder te beïnvloeden. Dit komt doordat het gebruik van een presuppositie impliceert dat er sprake is van een algemene overtuiging: de informatie in de zin is zo algemeen bekend dat de achtergrond weg kan worden gelaten. Wanneer een

presuppositie dus wordt gebruikt in een context waarin geen sprake is van een algemene overtuiging is er sprake van beïnvloeding. De schrijver/spreker wil dan namelijk de lezer/toehoorder laten geloven dat er sprake is van een algemene overtuiging terwijl de lezer hier mogelijk andere ideeën over heeft. Wanneer een presuppositie wordt gebruikt in een controversieel statement kan dit weerstand oproepen (Bertucelli Papi, 1997, p.12).

Wodak (2007) geeft aan dat er verschillende types presupposities bestaan. Deze types zijn weergegeven in tabel 1. De non-factieve presuppositie zoals geformuleerd in tabel 1 zou mogelijk ook kunnen worden geïnterpreteerd als ‘he may not be a teacher’, anders dan beschreven door Wodak (2007).

Tabel 1: Types presupposities (overgenomen uit: Wodak, 2007, p. 213)

Type presuppositie	Voorbeeld	Presuppositie
Existential	‘The X’	>> X exists.
Factive	‘I regret having done that’	>> I did it.
Non-factive	‘He claimed to be a teacher’	>> He was not a teacher.
Lexical	‘She managed to escape’	>> She attempted to escape.
Structural	‘Who is coming?’	>> Someone is coming.
Counter-factual	‘If I were not ill...’	>> I am ill

Een voorbeeld van een presuppositie in pensioeninformatie is “vooraf wilt u natuurlijk weten hoe hoog uw pensioen is” uit de folder ‘Met Pensioen’ van bpfBOUW (deze brochure is niet opgenomen in het onderzoek). In deze zin wordt het bezittelijk voornaamwoord ‘uw’ voor ‘pensioen’ geplaatst. Het gebruik van bezittelijk voornaamwoorden is typerend voor existentiële presupposities (Delin, 2000). Door het gebruik van een bezittelijk voornaamwoord wordt niet alleen geïmpliceerd dat iets bestaat, maar ook dat dit eigendom is van iemand. Het opmerkelijke aan een existentiële presuppositie is dat deze nauwelijks te ontkrachten is (Delin, 2000). Iemand kan reageren op de tekst “vooraf wilt u natuurlijk weten hoe hoog uw pensioen is” met “ik wil dat niet weten”, maar hiermee blijft de presuppositie dat pensioen eigendom is van die persoon intact.

### **3. Doelstelling**

Mogelijk komt het gebrek aan interesse in pensioeninformatie dus niet alleen voort uit een gebrekkige financiële geletterdheid - en daarmee gebrek aan financieel begrip van de informatie – maar ook vanuit een meer talige hoek. Het doel van dit huidige onderzoek is om vast te stellen in hoeverre en op welke manier de frames die worden opgeroepen door het taalgebruik van pensioenfondsen ook worden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenontvangers.

Door de frames die worden opgeroepen in het taalgebruik van de pensioenfondsen te analyseren kan worden vastgesteld welk beeld zij van pensioen oproepen. Door vervolgens vast te stellen of deze frames ook worden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenontvangers kan worden gekeken of hier sprake is van overlappende frames of juist tegenstrijdige frames. Het vaststellen of er sprake is van overlappende of tegenstrijdige frames is van belang aangezien het nog niet duidelijk is in hoeverre pensioenontvangers de frames van de pensioenfondsen overnemen en deze ook oproepen met hun eigen taalgebruik. Wanneer zij een ander frame vormen of een andere invulling geven aan het frame kan dit ervoor zorgen dat het frame van de pensioenfondsen wordt afgewezen (Druckman, 2001). Wanneer een frame wordt afgewezen kan dit mogelijk ook zorgen voor het afwijzen van een tekst waarin dit frame wordt opgeroepen (Van Gorp, 2007), en kan dit dus leiden tot het afwijzen van de communicatie van de pensioenfondsen.

#### **3.1 Onderzoeksvraag**

In hoeverre worden de frames die door het taalgebruik in de pensioencommunicatie van pensioenfondsen worden opgeroepen ook opgeroepen door het taalgebruik van de ontvangers van de pensioeninformatie?

- Welke frames worden opgeroepen door het taalgebruik van pensioenaanbieders in hun communicatie richting hun klanten?
- In hoeverre en op welke manier komen de frames die worden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenaanbieders terug in de frames die worden opgeroepen door het taalgebruik van pensioenontvangers wanneer zij spreken over hun pensioen?

#### **3.2 Wetenschappelijke en praktische relevantie**

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek is gerelateerd aan de rol van metaforen en presupposities in financieel taalgebruik. Er is nog geen eerder onderzoek uitgevoerd naar

de aanwezigheid of inhoud van frames die worden opgeroepen door pensioencommunicatie, of de aanwezigheid of inhoud van frames die worden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenontvangers. Dit huidige onderzoek kan laten zien in hoeverre frames inderdaad worden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenfondsen en pensioenontvangers. Dit kan een indicatie bieden of een meer taalkundige insteek in het onderzoek naar pensioencommunicatie van toegevoegde waarde zou kunnen zijn.

Het is tevens nog niet vaak gebeurd dat in een onderzoek naar financiële/pensioencommunicatie de communicatie van de zender koppelde aan het taalgebruik van de ontvanger. Dit onderzoek kan aantonen in hoeverre deze aanpak waarbij zowel zender als ontvanger wordt meegenomen van toegevoegd waarde kan zijn, ook voor vervolgonderzoek in deze tak van onderzoek.

Er is zeker ook een praktisch belang bij de uitvoering van dit onderzoek. Het onderzoek kan pensioenfondsen meer inzicht geven in hoe zij hun doelgroep beter kunnen aanspreken. Een succesvolle toepassing hiervan kan mogelijk uiteindelijk bijdragen aan een betere pensioenvoorbereiding. En dat is iets waar iedereen baat bij heeft.

## **4. Methode**

Om de doelstelling te bereiken werden twee deelvragen beantwoord via twee verschillende methodes. De eerste deelvraag over welke frames pensioenaanbieders oproepen in hun communicatie richting hun klanten werd onderzocht aan de hand van bottom-up corpusanalyse van pensioencommunicatie. De tweede deelvraag over in hoeverre de frames van de pensioenfondsen terugkomen in de frames van Nederlandse werkenden werd onderzocht aan de hand van top-down corpusanalyse van interviews. Er zal eerst worden ingegaan op de analyse van de pensioencommunicatie en vervolgens op de analyse van de interviews.

### **4.1 Corpusanalyse pensioencommunicatie**

Om te achterhalen welke frames pensioenaanbieders oproepen in hun communicatiematerialen werd een corpusanalyse uitgevoerd.

#### **4.1.1 Materiaal**

Er werd gekozen om te kijken naar communicatie vanuit de pensioenaanbieders die naar alle leden van dat respectievelijke pensioenfonds wordt verstuurd aangezien deze teksten door alle leden ooit zijn ontvangen. Van ABP werden de startbrief, indexeringsbrief en de startersbrochure geanalyseerd. Van PMT werden de startbrief, de informatiebrief over de nieuwe pensioenregeling en de startersbrochure geanalyseerd. Van PFZW werden de indexeringsbrief en de startersbrochure geanalyseerd. De documenten van ABP en PFZW werden door de onderzoeker zelf bij elkaar gebracht, de documenten van PMT werden door het pensioenfonds zelf aangeleverd. De titels van de documenten en eventuele publieke weblinks zijn opgenomen in bijlage 5.

#### **4.1.2 Analyse**

De analyse eenheid waren de zinnen in de teksten. Daarbij konden metaforen, presupposities triggers voor de frames zijn. De teksten werden dan ook allereerst geanalyseerd op het vóórkomen van deze taaluitingen. De metaforen en presupposities werden gemarkeerd in de tekst, zodat wanneer alle teksten een eerste keer waren doorgenomen kon worden gekeken welke frames door de metaforen en presupposities werden opgeroepen.

De analyse van de tekst vond plaats aan de hand van een eigen analyseprocedure. Iedere zin werd apart geanalyseerd. Daarbij werd gekeken naar de aanwezigheid van

figuurlijk taalgebruik en werd de woordgroep waarin dit figuurlijke taalgebruik werd gebruikt gemarkeerd. Vervolgens werd gekeken in hoeverre er sprake was van presupposities, het type presuppositie en of de presuppositie werd gebruikt bij concepten die nog niet eerder waren omschreven. Verdere toelichting op de analyseprocedure is te vinden in bijlage 2.

Het identificeren van de metaforen gebeurde met behulp van de richtlijnen voor metafooranalyse van Steen (2002). Steen (2002) adviseert om altijd te starten met duidelijke gevallen van metaforen en dit advies zal dan ook worden overgenomen. De analyse die werd uitgevoerd week af van de metafooranalyse van Steen (2002) in de zin van dat er werd gekozen voor een analyse op zinsniveau in plaats van op woordniveau. Dit betekende concreet dat weliswaar woord voor woord werd geanalyseerd maar dat dit binnen de context van de zin gebeurde. Hiervoor werd gekozen omdat het niet alleen om de metaforen ging maar juist om hun context, zodat de inhoud en opvulling van het frame dat mede door deze metaforen werd opgeroepen correct kon worden weergegeven. Door op zinsniveau te analyseren kon de context worden meegenomen waardoor uiteindelijk meer diepgang kon worden bereikt.

Om alle frames te kunnen identificeren in de teksten was het tevens belangrijk de presupposities te identificeren, aangezien deze ook frames kunnen oproepen (Bertucelli Papi, 1997). Er zijn verschillende soorten presupposities, en het aanhouden van deze verschillende categorieën hielp consequent te zijn in het signaleren van de presupposities. In dit onderzoek werden de categorieën zoals ook aangehaald door Wodak (2007) aangehouden: existentieel, factief, non-factief, lexicaal, structureel en contra-feitelijk.

Bij het uiteindelijke benoemen van de frames die werden opgeroepen werd zo dicht mogelijk bij de tekst gebleven omdat “coming up with the names for frames itself involves a kind of framing” (Tankard, p. 89, in Van Gorp, 2007, p. 72). Er werd dus geprobeerd de frames zoveel mogelijk te benoemen met woorden die daadwerkelijk in de teksten werden gebruikt.

## **4.2 Corpusanalyse interviews**

Om inzicht te verkrijgen in de mate waarin en manier welke frames de pensioenontvangers oproepen werd een top-down corpusanalyse uitgevoerd over zes interviews.



#### 4.2.1 Materiaal en participanten

Vanwege de grote hoeveelheid aan analyseerbare data die uit interviews naar voren komt werd in dit onderzoek gekozen voor 6 deelnemers. De kenmerken van de deelnemers zijn terug te vinden in tabel 2. De nummers van de deelnemers corresponderen met de genummerde transcripties in bijlage 4.

Tabel 2: Kenmerken deelnemers

Respondent	Geslacht	Opleiding	Leeftijd	Pensioenfonds
1	Man	HBO	52	Organisatie-eigen (nijverheid)
2	Vrouw	WO	53	ABP
3	Vrouw	WO	48	PMT
4	Man	WO	55	ABP
5	Man	WO	63	PFZW
6	Vrouw	HBO	54	PFZW

Vier van de interviews werden afgenomen bij de participanten thuis, een interview in het huis van een bekende van de participant en een interview vond plaats bij de onderzoeker thuis. De deelnemers kregen vooraf informatie over het algemene doel van het onderzoek en over hun rechten wat betreft het bewaren van de data. Allen gingen akkoord met het opnemen van het interview en de mogelijkheid dat hun interview nogmaals gebruikt kon worden voor vervolgonderzoek. Daarnaast werd ook aangegeven dat zij konden stoppen wanneer zij het gesprek ongemakkelijk of te privé vonden worden. Na het afronden van het interview kregen de participanten uitleg over het daadwerkelijke precieze doel van het onderzoek.

De interviews werden gestructureerd op basis van een vragenlijst (bijlage 1) met daarin open vragen, vervolgvragen en structuurvragen, zoals past bij een dergelijk onderzoek (Jørgensen & Phillips, 2002).

Aangezien geprobeerd werd om te achterhalen hoe mensen in hun eigen woorden spreken over pensioenen, was het van belang dat de interviewer zo min mogelijk de deelnemers woorden in de mond zou leggen. Er werd daarom gebruik worden gemaakt van 'actief interviewen' (Holstein & Gubrium, 1997). Bij deze interviewmethode ligt de focus minstens evenveel op het hoe, het proces van hoe het vertellen zich ontvouwt, als op het wat, het vraag en antwoord gesprek.

Holstein en Gubrium (1997) beschrijven de actieve interview aanpak als sterk interpretatief en relatief spontaan waarbij zowel de participanten als de interviewer een centrale rol spelen. Het gesprek vindt plaats binnen bepaalde grenzen die gesteld zijn door de actieve interviewer. Het is aan de interviewer om antwoorden van respondenten te stimuleren en op te roepen om zo narratieve productie te stimuleren. Vragen moeten de participanten om verdere verklaringen voor hun opmerkingen brengen en hun dieper laten nadenken over hun antwoorden waardoor ze mogelijk connecties of informatie opbrengen die anders was achtergebleven. Hier is een sterke tegenstelling met standaard interviewen te vinden waarbij de interviewer een zo afstandelijk en neutraal mogelijke houding in moet nemen (Holstein & Gubrium, 1997).

Doordat antwoorden worden gestimuleerd lijkt actief interviewen sterk sturend (Holstein & Gubrium, 1997) en om de sturende vorm van actief interviewen enigszins te ondervangen stelde de interviewer vragen met 'clean language'. Clean language is taalgebruik, ontwikkeld door een therapeut en voor gebruik in therapie sessies, dat voor zover mogelijk vrij is van sturende suggesties en erop gericht is participanten waar mogelijk hun standpunten concreter te laten maken door het gebruik van metaforen uit te lokken (Tompkins & Lawley, 1997).

Voor clean language interviews zijn negen vragen ontwikkeld die in iedere context kunnen worden gesteld:

- And is there anything else about .....?
- And what kind of ..... is that .....?
- And where is .....?
- And whereabouts?
- And what happens next?
- And then what happens?
- And what happens just before .....?
- And where does/could ..... come from?
- And that's ..... like what?

Met het combineren van actief interviewen en clean language kon een zo rijk en uitgebreid mogelijk interview worden gehouden. De duur van de interviews varieerde van 11 tot 27 minuten. De interviews werden letterlijk getranscribeerd en de analyse startte pas

toen alle 6 interviews waren gehouden en uitgewerkt. De transcripties zijn terug te vinden in bijlage 4.

#### 4.2.2 Analyse

De analyse van de interviews gebeurde top-down, wat betekent dat de interviews alleen werden bekeken vanuit de resultaten van de analyse van de communicatiematerialen van de pensioenfondsen. Er werd dus alleen gezocht naar metaforen en presupposities die bijdroegen aan de frames die ook werden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenfondsen. De analyseprocedure is terug te vinden in bijlage 3, en zal hieronder kort worden toegelicht.

In de interviews werd allereerst gezocht naar het voorkomen van de centrale metaforen en presupposities uit de pensioencommunicatie, zie bijlage 3 hiervoor. Voor bijvoorbeeld het frame 'pensioen kun je kiezen' werd in de interviews gezocht naar 'keuze', 'wensen' en 'mogelijkheden', en het specifieke gebruik van 'mijn' (als tegenhanger van 'uw') rondom deze metaforen. Deze metaforen en presupposities werden vervolgens gemarkeerd in de tekst.

Vervolgens werd de context van deze metaforen en presupposities geanalyseerd, om de inhoud van het opgeroepen frame vast te kunnen stellen. De analyse van de tekst rondom de centrale metafoor vond plaats op eenzelfde manier als de analyse van de teksten van de pensioenfondsen, er werd per zin gezocht naar metaforen en presupposities.

Doordat in eerste instantie alleen de opzichzelfstaande metafoor/presuppositie werd gemarkeerd kon het zijn dat deze metafoor/presuppositie een ander frame oproep dan de metafoor in de pensioencommunicatie. Om dit concreter te maken: het gebruik van 'keuze' droeg in de pensioencommunicatie bij aan het oproepen van het frame dat je pensioen kunt kiezen, terwijl de context van 'keuze' in de interviews juist bijdroeg aan het frame dat je pensioen niet kunt kiezen.

Op het moment dat in de context opvallende andere metaforen meerdere keren voorkwamen en deze bijdroegen aan het oproepen van het frame werden deze ook meegenomen in de resultaten. Dit werd gedaan omdat dit hielp een duidelijk beeld te creëren van de manier waarop de frames van de pensioenfondsen werden opgeroepen in het taalgebruik van de pensioenontvangers.

Hieronder volgt een voorbeeld van de analyse voor het frame 'pensioen kun je kiezen': "Het is ook niet iets waar je je aan.. waar je iets aan kan veranderen. Bij ons toevallig

dit jaar wel, maar *normaal gesproken: het is zoals het is*. Je je zit bij je pensioenfonds, je hebt niks te **kiezen**, dus je kunt er ook *niks* aan veranderen.” (Interview 3)

Hierbij is ‘kiezen’ de oorspronkelijke metafoor waar naar werd gezocht. In deze paragraaf van de geïnterviewde komen echter een paar andere metaforen terug die ook de focus leggen op ‘kiezen’, maar dan op het gebrekkige mogelijkheden om te kiezen. De oorspronkelijke metafoor wordt vergezeld door ‘niks’, en de schuingedrukte onderstreepte metaforen ‘niet veranderen’, ‘niks veranderen’ en ook ‘het is zoals het is’. Deze metaforen dragen bij aan het oproepen van het frame dat er bij pensioen niets te kiezen valt, en zijn aanvullend bij de oorspronkelijke metafoor ‘kiezen’. Daarnaast zijn hier twee metaforen te zien, ‘veranderen’ en ‘het is zoals het is’, die naast de centrale metafoor ‘kiezen’ bijdragen aan het oproepen van het frame. Daarnaast zijn er de schuingedrukte woorden, die wel metaforen zijn maar geen invulling geven aan dit specifieke frame. Bij je pensioenfonds ‘zitten’ bijvoorbeeld geeft invulling aan een ander frame (‘pensioen is meedoen’).

## 5. Resultaten

Het doel van dit onderzoek was te achterhalen in hoeverre de frames die worden opgeroepen door het taalgebruik in de pensioencommunicatie van de pensioenfondsen ook worden opgeroepen door het taalgebruik van de ontvangers van de pensioencommunicatie, waarbij de eerste deelvraag keek naar de frames van pensioenaanbieders en de tweede vraag naar de frames van de pensioenontvangers.

Dit betekent dat de resultaten van dit onderzoek zijn opgesplitst. Allereerst zullen de frames van de pensioenaanbieders worden besproken en vervolgens de frames van de pensioenontvangers. Daarna zal kort worden aangegeven hoe de frames van de pensioenaanbieders en de frames van de pensioenontvangers zich tot elkaar verhouden.

### 5.1 Frames in teksten van pensioenaanbieders

Voor dit onderzoek werden teksten van ABP, PFZW en PMT onderzocht. De meerderheid van de frames die werden gevonden kwam in de teksten van meer dan een aanbieder terug.

#### *Pensioen kun je pakken*

Pensioen is iets dat heel tastbaar is. Het woordgebruik van de pensioenfondsen zorgt ervoor dat pensioen heel concreet lijkt. Je kunt er een “stukje” van pakken, je kunt het “opbouwen” en je kunt het “houden” of juist “verdelen”. Het “opbouwen” van pensioen is een sterk gelexicaliseerde metafoor.

De fondsen spreken tevens over pensioen als iets waar men naar kan “kijken”, de fondsen kunnen er een “beeld van geven” en het pensioen kan er later “anders uitzien”.

Het frame ‘pensioen kun je pakken’ wordt dus opgeroepen doordat pensioen wordt omschreven als een object dat kan worden aangeraakt, opgesplitst en bekeken, bijvoorbeeld zoals je een geldbedrag zou omschrijven. Tegelijkertijd verwijst alleen PMT vaker in teksten naar concrete geldbedragen, terwijl dit bij de andere fondsen niet specifiek wordt benoemd.

#### *Pensioen kan veranderen*

Pensioen is volgens de teksten van de fondsen ook veranderlijk, en kan bewegen in tijd en plaats. Het is iets dat je kunt “plannen”, het kan namelijk “stijgen”, “groeien”, “hoger” of “lager” worden. Pensioen fluctueert en kan meerdere kanten op gaan. Tevens impliceert dit dat het pensioen ‘zelf’ beweegt, als iets autonooms, waarbij het dus de vraag is in hoeverre externe partijen hier invloed op kunnen uitoefenen.

Dit frame geeft mogelijk impliciet de boodschap af dat dus niet vaststaat wat het resultaat van het pensioen zal zijn, het kan namelijk alle kanten opgaan. Deze boodschap komt vooral bij PFZW ook explicieter naar voren: “uw uiteindelijke pensioen kan dus anders zijn als er iets verandert in de tijd tot u met pensioen gaat.” PFZW geeft hiermee aan dat het bedrag op het UPO niet vaststaat. Het is namelijk een “momentopname”, zo wordt tweemaal benadrukt in het UPO. Dit wordt ook benadrukt met de presuppositie “uw uiteindelijke pensioen”. Mogelijk probeert PFZW hiermee haar klanten te wijzen op het feit dat een keer per jaar naar pensioeninformatie kijken niet voldoende is. Tegelijkertijd benadrukt het dat de informatie die de pensioenontvangers krijgen mogelijk alweer achterhaald is, en daarmee mogelijk minder relevant om door te nemen.

### *Pensioen is kiezen*

Pensioen kan op maat worden gemaakt op basis van de wensen en keuzes van de deelnemers. “Wat kunt u doen?” impliceert dat er een mogelijkheid is om iets aan het pensioen te veranderen, dat kan met “de pensioenkeuzes”. ABP en PMT beschrijven pensioen namelijk als iets wat afhankelijk is van keuzes. Dat uit zich al in de naam van het pensioen bij ABP: Het ABP Keuzepensioen.

Dit frame van pensioen als maakbaar iets wordt ook vaak opgeroepen door presupposities. Er wordt bij ABP en PMT veel gebruik gemaakt van existentiële presupposities als “de keuzemogelijkheden”, “uw keuzes”, of zelfs van “uw definitieve keuzes”. Dit wordt vaak genoemd zonder dat vooraf is aangegeven waar deze keuzes betrekking tot hebben of toe te lichten “wat u zelf kunt doen”. Je kunt je pensioen volgens PMT laten passen bij “uw wensen”. Dit vooronderstelt niet alleen dat mensen voldoende hebben nagedacht over hun pensioen om hier wensen voor te hebben, maar geeft ook de impliciete boodschap af dat dit zo zou moeten zijn. Pensioen wordt omschreven als iets dat kan worden aangepast op basis van de keuzes en wensen van de klant.

### *Pensioen is meedoen*

Pensioen is iets waar je aan mee kunt doen als je dit wilt. ABP en PMT beschrijven hun klanten als “(actieve) deelnemers”, wat de indruk wekt dat men kan kiezen om pensioen op te bouwen bij het pensioenfonds. Het gebruik van het woord ‘deelnemer’ heeft immers de connotatie van vrijwilligheid. Je zou dus actief kunnen kiezen voor een specifiek pensioenfonds en hier ook weer weg bij gaan wanneer je hiervoor zou kiezen.

Dit frame werd niet opgeroepen in de teksten van PFZW.

### *Pensioen is een product*

Pensioen is een product op de financiële markt. PFZW wil pensioen “aanbieden tegen zo laag mogelijke prijs”, PMT doet dat door “kosten laag [te] houden”, het moet namelijk “betaalbaar” blijven. PMT spreekt dan ook over “schommelingen op de financiële markten”. Ook uitdrukkingen zoals “maximering van het opbouwpercentage” roepen dit frame op. PMT beschrijft de dekkinggraad als “belangrijke graadmeter voor de financiële gezondheid”.

### *Pensioen is een reservering*

Pensioen is een spaarpot met gegarandeerde uitkeer. Er is sprake van een “uitgekiend beleggingsbeleid” en men “verzekert (oud-) werknemers in de sector zorg en welzijn van een goed pensioenpakket”. Pensioen is “een bedrag opzij leggen”. Ook spreekt men over “geld reserveren”. De referenties naar verzekeren en geld opzij leggen geven een gevoel van een garantie dat het ingelegde geld terug zal komen. Men is immers “verzekerd” voor een inkomen na hun pensioneringsdatum. Opgebouwd pensioen “blijft van u”, zo geeft PMT aan. PMT noemt wel dat men “geen recht heeft” op indexering van het pensioen.

Dit frame werd niet opgeroepen in de teksten van ABP.

### *Uw pensioen is later*

Pensioen zorgt voor een inkomen waar mensen van kunnen leven wanneer zij met pensioen gaan. “PMT is er voor u, uw hele leven lang” geeft PMT aan. PMT noemt pensioen als iets “om van te leven”. Daarom “is het belangrijk al eerder stil te staan bij uw pensioen”. Ook ABP besteedt hier aandacht aan “[...] dat u via uw werkgever pensioen gaat opbouwen bij ABP. Dit onderwerp heeft misschien nu even niet uw hoogste prioriteit. Toch is dit wel het moment om daar kort bij stil te staan.” ABP geeft aan dat “dit” het moment is om na te denken over het pensioen. Door de constructie met ‘toch’ lijkt men te proberen aan te sluiten bij de desinteresse van de lezer. Mensen moeten hun pensioen beter bestuderen, want het is toch “uw toekomstig pensioen”. “Pensioen voor later... en voor nu!” zo geeft PMT aan. PMT is hier wel tegenstrijdig, door ook te zeggen “uw pensioen is nog ver weg”.

Daarnaast willen ze de lezer een beeld geven wat hij/zij “straks krijgt” en “straks nodig zal hebben”. Zo kan men zich “voorbereiden op de toekomst”, zodat ze later van hun pensioen kunnen “genieten”. Je moet namelijk rekening houden met later want “het leven

wordt ieder jaar iets duurder”. Het is wel “uw eigen verantwoordelijkheid” om uiteindelijk genoeg inkomen te hebben, het is immers “uw pensioen”.

Dit frame werd niet opgeroepen in de teksten van PFZW.

## 5.2 Frames van pensioenontvangers

De top-down analyse van de interviews met de pensioenontvangers leverde de volgende frames op,:

### *Pensioen kun je pakken*

De framing van pensioen als iets tastbaars zien we ook terug bij de pensioenontvangers. Zo geeft een participant aan “... ik heb iedere keer bij verschillende pensioenfondsen een stukje opgebouwd, soms ook niet, was er een andere regeling, maar ik heb het iedere keer laten overnemen en dat was behoorlijk ongunstig. [...] Iedere keer verlies je dan een stukje, plus ik heb een groot deel van mijn werkzaam bestaan part-time gewerkt en dan bouw je ook weer minder pensioen op. Dus mijn pensioen ziet er niet heel geweldig uit”.

De omschrijving van pensioen als iets waar een stukje van kan worden genomen roept het frame op dat pensioen iets is dat je kunt pakken. Daarnaast wordt de metafoor ‘opbouwen’ gebruikt, die gelexicaliseerd is maar daardoor zeker niet per definitie minder sterk. Een participant geeft ook letterlijk aan te hebben opgelet met minder dagen te werken omdat hij “niet het pensioen al op [hoeft] te pakken” wanneer hij via BBL-uren minder zou gaan werken in plaats van via deelpensioen. Tevens kun je een beeld van pensioen hebben, het kan er immers “uitzien” als iets positiefs of negatiefs. Door pensioen te omschrijven als een dergelijk tastbaar iets wordt het abstractheidsniveau beperkt, waardoor het mogelijk wat dichterbij komt. Wanneer mensen ontdekken dat zij te weinig pensioen opbouwen zoeken ze “misschien iets [...] waarmee ik dat gat kan dichten he.” Het gebruik van ‘gat’ is hier interessant, aangezien ook vaak van een ‘pensioen gat’ wordt gesproken bij mensen die bijvoorbeeld een tijd niet hebben gewerkt. Dat in dit taalgebruik wordt gesproken van het ‘dichten’ van het gat laat zien dat men gelooft dat er voor zoiets tastbaars en concreets als pensioen dus ook een concretere en tastbare oplossing moet zijn om het op te lossen. Het beeld dat pensioen iets concreets is en dus ook concreet kan worden aangevuld kan ervoor zorgen dat mensen actief actie ondernemen op dit gebied.



### *Pensioen kan veranderen*

Het frame van de pensioenfondsen dat pensioen kan veranderen komt ook terug bij de pensioenontvangers. De informatie die de pensioenfondsen bieden is wel zo dat het “plaatje wel helder is, en de onzekerheid is dat je niet weet wat de pensioenen gaan doen de komende jaren”. Ook hier wordt pensioen weer afgeschilderd als iets dat zelf autonoom iets doet, “je weet niet wat de pensioenen gaan doen”, wat ook weer de vraag oproept in hoeverre hier invloed op kan worden uitgeoefend.

Het frame dat pensioen kan veranderen komt sterk terug in de manier waarop de pensioenontvangers over pensioen praten. Doordat pensioen verandert en dus niet vaststaat is er veel onzekerheid bij de pensioenontvangers. Hierdoor heeft men het ook moeilijk met het interpreteren van en betekenisgeven aan de informatie. “Ik moet zeggen, over het algemeen vind ik het toch vrij moeilijke materie. Dus uiteindelijk denk ik dat ik toch zou kijken naar de bedragen. Wat daar in zou veranderen. Ja de totaalbedragen, dat is uiteindelijk toch wat je gaat krijgen. Ik weet nu dat ze met die datums aan het schuiven zijn, ja goed, ik moet toch eerst tot 65 en nu zal ik tot 67 moeten. En hoe ze dat dan doen of dat komende jaren een maand is of per drie jaar een maand of weet ik wat. Dat interesseert me dan minder bij wijze van spreken.” Het informeren over de veranderingen lijkt ook enigszins weerstand op te roepen: “Je wordt doodgegooid met het bericht van, vanaf dit jaar bouw je minder pensioen op. Dat heb ik wel al twintig keer gehoord, dat weet ik wel”.

De veranderingen binnen de pensioenwereld maken het ook lastig voor mensen een inschatting te maken wat pensioeninformatie concreet betekent. “Waar ik wel eens over nadenk is van zal dat mogelijk ook nog weer gaan wijzigen in de toekomst. He, nu betaal je als gepensioneerde weinig belasting over je pensioen, maar ik kan niet in mijn toekomst kijken. Dus dat is best wel onzeker”. Het kan wel worden gesteld dat verandering binnen dit frame een negatieve connotatie heeft, aangezien men gelooft dat als er verandering komt deze zeker negatief zal zijn: “Dus de lonen stijgen maar het pensioen doet niks. Dus dat blijft op 0 staan. Ik denk, er komen steeds meer oudere mensen he, de vergrijzing slaat toe. Het is niet meer betaalbaar, dus ik denk dat het alleen maar slechter gaat worden. En dat is een stuk onzekerheid”.

Het frame van pensioen kan veranderen lijkt zich bijna een op een te vertalen naar een frame dat pensioen onzeker is, juist door deze veranderingen. Hierdoor weten mensen niet waar zij aan toe zijn, maar hebben zij ook niet het gevoel dat zij hier iets aan moeten of

kunnen doen. Het is immers toch over een jaar weer anders. Zoals een participant het uitdrukt: “Je zou kunnen gaan berekenen wat je nu zou overhouden in de huidige situatie maar ik weet niet wat er dan tegen die tijd allemaal veranderd is. Dus dat is best wel koffiedik kijken”. Het frame pensioen kan veranderen krijgt voor de pensioenontvangers betekenis in de zin van onzekerheid, waardoor zij het voor zichzelf kunnen verdedigen dat zij geen aandacht aan hun pensioen besteden.

### *Pensioen is kiezen*

Pensioen en de daarbij behorende keuzes werden veel besproken door de pensioenontvangers net zoals door de pensioenfondsen. Waar de pensioenfondsen met hun taalgebruik het frame oproepen dat je in pensioen keuzes kunt maken, roepen de pensioenontvangers juist het frame op dat pensioen iets is waar je geen keuzes in hebt. Wanneer een van de participanten gevraagd wordt of hij van zijn pensioen rond zou kunnen komen verwoordt hij het als: “daar heb je niks in te kiezen naar mijn idee. Je hebt iets opgebouwd, en wat je hebt opgebouwd kun je maandelijks opsouperen. En ik hou er wel rekening mee want ik moet ook mee voor X betalen he. Dus in die zin is het allemaal niet zo royaal. Maar ja het pensioen en die AOW dat staat gewoon vast, daar kan ik niks mee dealen”.

Dit gevoel dat er niks te kiezen is aan pensioen komt terug in een voorname uitspraak, die typerend is voor hoe dit frame tot uiting komt in het taalgebruik van de pensioenontvangers: “het is zoals het is”. Je kunt wel proberen om rekening te houden met aankomende veranderingen maar: “Ja, van de andere kant je kunt ook niet alles voorzien en met alle scenario’s rekening houden en daar maar op inspelen... Dus ja het is zoals het is.” Of zoals een andere participant het verwoordt: “Als het overzicht [UPO] komt, dus een keer per jaar, dan kijk ik even van hoeveel is het gegroeid. Maar het is dan ook niet zo dat ik het dan ga vergelijken met het vorige overzicht. Ik heb dan wel alle keurig alle overzichten in een mapje maar gewoon omdat het toch, het is zoals het is, en ja dan denk ik van oke het zal wel.” Het gebruik van ‘het is zoals het is’ roept een gevoel van machteloosheid op. Je kunt wel proberen overall rekening mee te houden of er invloed op uit te oefenen, maar uiteindelijk kun je niets aan je pensioen veranderen. Het is gewoon zo, en daar moet je het mee doen. Dit draagt bij de overtuiging dat men niet bezig hoeft te zijn met pensioenvoorbereiding. Het taalgebruik van de pensioenontvangers roept hier dus bij uitstek een frame op dat de pensioenontvangers bevestigt in hun opvatting dat pensioenvoorbereiding niet noodzakelijk

is: Je kunt niks aan je pensioen veranderen, dus waarom zou je het uitgebreid gaan bestuderen?

### *Pensioen is meedoen*

Het frame dat pensioen iets is waar je aan meedoet wordt ook opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenontvangers. Bij de pensioenontvangers ligt echter de nadruk op pensioen als iets waar je aan mee 'moet' doen, terwijl bij de pensioenfondsen de nadruk op de vrijwilligheid ligt.

Veel mensen benadrukken dat zij geen vrijwillige deelnemer zijn. "Het is een situatie, ja ik zit bij het ABP zoals je weet, waar eigenlijk ik geen keuze heb om daar iets aan te veranderen, daar moet je het mee doen en dat is het. En ja als je wat extra wil dan moet je dat zelf regelen". Deze participant geeft dus aan niet te kunnen kiezen voor deelname, en dat eventuele keuzes buiten het pensioenfonds om zullen gaan, dat moet je zelf regelen. Ook hier geldt weer dat er een gemixte verantwoordelijkheid is. Aan de ene kant 'moet' je bij het pensioenfonds zitten, dus dan verwacht je ook dat zij er voor zorgen, terwijl aan de andere kant als je wat 'extra wil' je dit dus wel juist zelf moet regelen.

### *Pensioen is een product*

Zoals ook de pensioenfondsen pensioen beschrijven als iets dat kostbaar is en hiermee het frame oproepen dat pensioen een product is, is ook duidelijk dat de participanten dit als dusdanig omschrijven: "Ja, want je moet pensioenen toch over langere termijn zien, vroeger, een jaar of 8 terug, toen groeiden de bomen tot in de hemel en ja goed geweldige rendementen bla bla bla. Ja goed toen kwam die aandelen collapse, laat ik het zo zeggen, en toen zakte alles als een pudding in elkaar." Uit zijn bewoording komt naar voren dat als het op de financiële markt minder gaat de pensioenen er ook op achteruit gaan.

De 'bomen groeiden tot in de hemel' roept een gevoel van eindeloosheid van groei op, in een financiële context dus eindeloos groeiende winsten, maar ook enig scepticisme. Iedereen weet dat een boom niet eindeloos kan groeien, en winsten die eindeloos lijken te groeien moeten dus ook argwanend in de gaten worden gehouden. Dat het vervolgens 'als een pudding' in elkaar zakte, laat zien dat het eigenlijk zwak en instabiel was en misschien ook wel iets waarop je kon wachten tot het zou gebeuren.

Daarnaast halen mensen aan dat pensioen "niet meer betaalbaar" is, waardoor men ook overtuigd is dat het mogelijk over een paar jaar niet meer bestaat. Dit voedt ook weer

de onzekerheid onder het frame pensioen kan veranderen. De minder commerciële kant van pensioenfondsen wordt benadrukt door een participant die aangeeft: “Maar dan denk ik, die hebben op zich geen winstoogmerk”. Dit lijkt ook de boodschap af te geven dat mocht het mis gaan met het pensioen het in ieder geval niet vanuit winstperspectief was. Pensioen wordt binnen dit frame van de pensioenontvangers dus omschreven als iets van de financiële markt, dat mogelijk binnenkort onbetaalbaar wordt. Dit zal ook de onzekerheid bij de pensioenontvangers voeden. Mensen weten namelijk niet wat er nog over is van het pensioen tegen de tijd dat zij met pensioen gaan: “Nou, de afgelopen jaren is het steeds minder geworden, Afgelopen jaren is, ik zit bij het ABP, en nou, de afgelopen minstens drie jaar heeft daar geen indexering plaatsgevonden. Dus de lonen stijgen maar het pensioen doet niks. Dus dat blijft op 0 staan. Ik denk, d’r komen steeds meer oudere mensen, de vergrijzing slaat toe, het is niet meer betaalbaar. Dus ik denk dat het alleen maar slechter kan gaan worden. En dat is een stuk onzekerheid.”

### *Pensioen is een reservering*

Pensioen lijkt op een verzekering met een gegarandeerde uitkeer. Dit frame van de pensioenfondsen komt duidelijk terug in deze zelfreflectie van een participant, nadat haar wordt gevraagd hoeveel pensioen ze verwacht te ontvangen: “Ja wat verwacht ik. Ja het grappige is, als je die vraag stelt dan voel ik dat het door elkaar gaat van wat ik verwacht, dat ik gelijk denk van waar heb ik recht op. Dus ik ben van de generatie die, waar ik zie pensioen en aow als iets waar ik recht op heb. Zo voelt dat voor mij. Dus op het moment dat je mij vraagt wat ik verwacht dan is dat de verwachting, de verwachting dat ik krijg waar ik recht op heb. Zo zou ik het eigenlijk zeggen. Ja dat bepaalt mijn verwachting.” De participant drukt hier uit dat pensioen iets is waar je recht op hebt, het is je namelijk altijd voorgehouden en je hebt er ook voor betaald, zoals een andere participant benadrukt: “Ja kijk als het van jezelf is, dan weet je goed ik spaar, ik beleg, ik doe wat. Dan neem je zelf die risico’s. Maar nu nemen anderen die beslissingen en dat geeft voor veel mensen toch een raar, ja een wrang gevoel later. [...] Ja over je eigen, over toch een stukje eigen geld. Want dat is het toch he, ja dat heb je toch zelf iedere maand fijn afgedragen he.”

Deze citaten laten zien dat men verwacht dat het pensioen wel genoeg zal zijn. Zij hebben daar immers recht op en je hebt er ook gewoon voor betaald. Ook dit kan mogelijk weer bijdragen aan een gebrek aan voorbereiding op het pensioen. De pensioenontvangers roepen immers het frame op dat pensioen een verzekering is met gegarandeerde uitkeer,

dus zij hebben binnen dit kader geen reden om zich zorgen te maken om de hoogte van hun pensioenuitkering.

### *Mijn pensioen is later*

De pensioenfondsen roepen met hun taalgebruik het frame op van pensioen als iets voor later. Pensioen is er zodat je op je oude dag ook nog lekker van het leven kan genieten, en dat verwoorden de pensioenontvangers ook zo. “En dan denk ik ook dat je toch wel uh ook op latere leeftijd hoop ik tenminste toch nog een redelijk kwalitatief rijk leven kan voeren. En nogmaals, als je dan wat minder verdient dan moet je misschien niet drie keer op vakantie maar dan ga je maar twee keer of dan pak je geen auto of een kleinere auto, dat is allemaal mogelijk. Het hoeft niet allemaal én én te zijn.” Deze participant geeft invulling aan het frame van pensioen als iets wat je later hebt om van te leven aan concrete voorbeelden. Het ‘leven’ van pensioen draait niet om bedragen, maar om wat je met deze bedragen kunt doen.

Dat de getallen vaak te abstract zijn blijkt ook uit de verwoording van deze participant: “Op het moment dat ik, een keer per jaar krijg ik het overzicht en dan kijk ik wel altijd even maar dan denk ik er ook weer meteen bij van oh dit zijn bruto bedragen. Wat is het netto? Of wat gaat het netto worden.” Pensioen is dus wel iets dat er voor zorgt dat je later nog lekker kan leven, maar zonder de informatie wat je dan nog wel en niet kan doen missen de pensioenontvangers de inhoud. Het gebruik van ‘netto’ lijkt hier niet in de letterlijke zin te verwijzen naar inkomen na aftrek van belastingen maar naar ‘wat blijft er besteedbaar over en wat kun je daarmee’. Hierdoor bevestigen mensen zichzelf in het beeld dat zij niets kunnen met hun ‘algemene’ pensioeninformatie.

De participanten benadrukken daarbij wel de ene keer dat die oude dag nog ver weg is, maar dat deze wel sneller dichterbij komt dan je denkt. Dit komt duidelijk terug in dit citaat: “Dat komt ook omdat, ja dat dat is nog *voor in de toekomst* en er zitten bij mij nog een aantal onzekere situaties. Ik zit nog in een woning die verkocht moet worden. Als dat allemaal achter de rug is dan wordt het financiële plaatje wat duidelijker. Dan is misschien een volgende stap van oke, er komt wel een keer een pensioen aan. Ik ben nu 53 dus ja, op je 67ste dus 14 jaar dan gaat het er wel *aan komen* ja. En zo ver weg is dat nou niet.”

Hoewel het gevoel dat het dichtbij komt enige urgentie zou moeten oproepen, roept het gevoel dat het nog ver weg dit natuurlijk juist niet op. “Het is alleen, ik zit gewoon zo in elkaar. Ik ga het lezen op het moment dat ik heb het nodig heb, en dan ga ik de informatie

tot me nemen en dan verdiep ik me erin en dan kan ik er wat mee. Maar zolang dat niet echt nodig is, de noodzaak ertoe is, dan doe ik dat gewoon niet. Dus dan krijg ik het binnen, en dan denk ik oke het is weer binnen, en dan vouw ik het netjes op en doe ik het in een map, dat ik weet wat ik heb, waar ik het kan vinden.” Doordat zij met hun taalgebruik het frame oproepen dat pensioen iets voor later is, en daarmee nog ver weg staat, ontbreekt bij de participanten het gevoel van urgentie. Hierdoor hebben zij ook het gevoel dat het goed te verantwoorden is dat zij nog weinig tijd in hun pensioenvoorbereiding steken, het is immers nog ‘in de toekomst’.

De pensioenontvangers duiden daarnaast hun pensioen soms aan met ‘mijn’ pensioen, als tegenhanger voor de ‘uw pensioen’ van de pensioenfondsen. Hiermee accepteren zij dus de presuppositie van de pensioenfondsen dat pensioen van hun als pensioenontvanger is en dat dit ook hun verantwoordelijkheid is. Het is echter niet met zekerheid te stellen dat dit heel bewust is en of zij zich ook daadwerkelijk als eigenaar van het pensioen zien. Mogelijk ligt voor hen juist de focus op het bezittelijke, het is van mij, meer dan op het feit dat dit eigenaarschap ook verantwoordelijkheid betekent, gezien zij met het frame ‘pensioen is een verzekering’ juist de verantwoordelijkheid bij de pensioenfondsen leggen.

## 6. Conclusie

Op basis van de resultaten kan een antwoord worden gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek in hoeverre de frames die door het taalgebruik in de pensioencommunicatie van pensioenfondsen worden opgeroepen ook worden opgeroepen door het taalgebruik van de ontvangers van de pensioeninformatie.

Er waren op basis van de pensioencommunicatie van de pensioenfondsen zeven frames die konden worden gedefinieerd. Het ging daarbij om:

- Pensioen kun je pakken
- Pensioen kan veranderen
- Pensioen is kiezen
- Pensioen is meedoen
- Pensioen is een product
- Pensioen is een reservering
- Uw pensioen is later

Deze frames konden allemaal worden gekoppeld aan frames die werden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenontvangers. Op dit niveau lijkt het er dus op dat hier goede aansluiting is. Dit is echter niet altijd het geval. Eén frame kon één op één worden vertaald en was dus overeenkomstig, bij vier frames was sprake van overlap doordat de inhoud deels hetzelfde was, en twee frames hadden een tegenstrijdige invulling. In tabel 3 staan de relaties tussen de frames van de pensioenfondsen en de frames van de pensioenontvangers.

Tabel 3: Vergelijking frames

Frames pensioenfondsen	Frames pensioenontvangers	Relatie
Pensioen kun je pakken <ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is tastbaar, in de zin van iets waar je een 'stukje' van kan pakken.</li></ul>	Pensioen kun je pakken <ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is tastbaar en concreet, je kunt ernaar kijken en er een 'stukje' van pakken.</li></ul>	Overeenkomstig
Pensioen kan veranderen <ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen kan omhoog of omlaag gaan en kan meer of minder worden.</li></ul>	Pensioen kan veranderen <ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen kan meer of minder worden, wat zorgt voor veel onzekerheid.</li></ul>	Overlap
Pensioen is kiezen <ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is vol keuzes.</li></ul>	Pensioen is kiezen <ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is een gebrek</li></ul>	Tegenstrijdig

aan keuzemogelijkheden.

Pensioen is meedoen	Pensioen is meedoen	Tegenstrijdig
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is iets waar je aan deel kunt nemen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je kunt niet kiezen waar je pensioen opbouwt.</li></ul>	
Pensioen is een product	Pensioen is een product	Overlap
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is een product van de financiële markt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is een product van de financiële markt, waardoor het onbetaalbaar wordt.</li></ul>	
Pensioen is een reservering	Pensioen is een reservering	Overlap
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is een verzekering voor een inkomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is een verzekering, dus met gegarandeerde uitkeer.</li></ul>	
Uw pensioen is later	Mijn pensioen is later	Overlap
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is úw inkomen voor later, zodat u later lekker kunt leven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pensioen is iets waar je van moet kunnen leven, in de zin van concrete mogelijkheden. Later is bovendien nog ver weg.</li></ul>	

---

Deze resultaten laten een dubbelzinnig antwoord zien op de centrale vraagstelling van dit onderzoek. De frames die worden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenfondsen worden ook opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenontvangers. De pensioenontvangers beschrijven met hun gebruik van metaforen en presupposities echter vaak een andere invulling of gevolgen van het frame dat hiermee wordt opgeroepen.

Wat centraal lijkt te staan in de frames van de pensioenfondsen en pensioenontvangers is de kwestie van verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Van wie is pensioen nu eigenlijk? En wie moet er zorg voor dragen dat de pensioenontvanger straks rond kan komen?

Vanuit de pensioenfondsen is het antwoord hierop aan de ene kant dat de pensioenontvanger keuzes moet maken (pensioen is kiezen), moet deelnemen (pensioen is meedoen) en dat het nu eenmaal het pensioen van de pensioenontvanger is (uw pensioen is later). Hiermee wordt dus het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid bij de pensioenontvanger neergelegd. Tegelijkertijd stellen de pensioenfondsen dat pensioen een product is van de financiële markt (pensioen is een product) en dat het een verzekering is



(pensioen is een reservering). Hiermee wordt juist weer de verantwoordelijkheid bij henzelf gelegd, of misschien zelfs buiten hen en de pensioenontvangers om bij de financiële sector in het algemeen.

De pensioenontvangers lijken het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid voornamelijk bij de pensioenfondsen neer te leggen. Je hebt namelijk geen keuzes (pensioen is kiezen) en je kunt ook je pensioenfonds niet kiezen (pensioen is meedoen). Pensioen is daarnaast een verzekering (pensioen is een reservering) en het pensioenfonds moet je dus gegarandeerd pensioen uitkeren, dat is immers van jou. Je hebt namelijk zelf betaald voor dat pensioen (pensioen is een product). De pensioenontvangers lijken dus deels het eigenaarschap bij zichzelf te leggen (zij gebruiken immers ook 'mijn' pensioen, met 'mijn pensioen is later'), maar leggen de verantwoordelijkheid voor het pensioen weer bij de pensioenfondsen.

De wijze waarop pensioen wordt omschreven kent niet alleen verschillen bij de vergelijking tussen de pensioenfondsen en pensioenontvangers, maar ook binnen twee groepen. Pensioen wordt dus zeer hybride omschreven. Pensioenontvangers en pensioenfondsen kunnen hetzelfde zeggen, maar hier andere conclusies aan verbinden. Dit is dan ook de centrale conclusie van dit onderzoek: Pensioenfondsen en pensioenontvangers roepen dezelfde globale frames op met hun taalgebruik, maar de invulling hiervan en de daarbij behorende waargenomen gevolgen voor het eigenaarschap van en verantwoordelijkheid voor het pensioen verschillen zowel tussen als binnen deze twee groepen.

Naast deze vragen rondom eigenaarschap en verantwoordelijkheid lijkt het ook onduidelijk voor de pensioenontvangers wat pensioen nu concreet 'is' en 'wat' er nu aan of mee kan worden gedaan. Daarnaast wordt pensioen door zowel de pensioenontvangers als de pensioenfondsen omschreven als iets autonooms. Er is dus veel onduidelijkheid en dubbelzinnige informatie, nog naast de tegenstrijdigheden die voortkomt uit de frames. Het is dus mogelijk niet geheel verwonderlijk dat de pensioenontvangers het belang van pensioenvoorbereiding niet zien. De pensioenontvangers moeten de boodschap immers niet alleen begrijpen, wat al een uitdaging op zich is, maar daarnaast nog ook accepteren en ermee aan de slag gaan. En daarvoor lijken frames essentieel.

## 7. Discussie

Dit hoofdstuk biedt enkele theoretische en methodische reflecties op dit huidige onderzoek. Ook wordt toegelicht wat de implicaties van dit onderzoek zijn.

### 7.1 Theoretische reflectie

Aangezien financiële teksten over het algemeen veel metaforen bevatten (Hewings, 1990, in Charteris-Black & Ennis, 2001), en deze metaforen samen met presupposities kunnen bijdragen aan het oproepen van frames (Van Gorp, 2007; Bertucelli Papi, 1997), was de verwachting dat de taal in de teksten van de pensioenfondsen frames zouden oproepen. Dit bleek inderdaad het geval te zijn: er werden verschillende frames opgeroepen, met behulp van metaforen en frames.

Frames die worden opgeroepen in publiekscommunicatie worden vaak overgenomen door de toehoorders (Druckman, 2001). Wanneer de toehoorders echter al een sterke mening hebben over het onderwerp of uit een andere bron tegenstrijdige informatie krijgen kan het gebeuren dat de toehoorders de frames uit de publiekscommunicatie afwijzen (Druckman, 2001). Het afwijzen van frames kan leiden tot het afwijzen van een tekst in het geheel (Van Gorp, 2007). De analyse van de interviews met de pensioenontvangers vanuit de frames die werden opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenfondsen liet zien dat de frames van de pensioenfondsen ook met het taalgebruik van de pensioenontvangers werden opgeroepen. De pensioenontvangers geven hier echter een eigen invulling aan, waardoor er qua invulling en gevolgen van de frames wel een discrepantie bestaat tussen de pensioenfondsen en de pensioenontvangers.

Deze resultaten liggen nog ver van een directe verklaring voor een gebrekkige pensioenvoorbereiding, maar laten wel zien dat de focus mogelijk niet op taal op zichzelf moet liggen maar juist ook op de beelden die met taal worden opgeroepen, zoals ook eerder gesuggereerd door Prast et al. (2014b) en Prast en Sanders (2014a).

Dit onderzoek verbreedt reeds bestaand onderzoek over verklaringen voor gebrekkige pensioenvoorbereiding. Er is reeds onderzoek dat de rol van financiële geletterdheid (bijv. Alessie et al., 2011) en de rol van algehele geletterdheid (Lentz & Pander Maat, 2013) op de mate van pensioenvoorbereiding aantoont. Dit huidige onderzoek voegt hier de nieuwe dimensie van frames en de beelden die hiermee worden opgeroepen aan toe. Dit betekent dat het voor toekomstig onderzoek naar pensioencommunicatie zeker relevant is om niet

meer alleen naar financiële en algehele geletterdheid te kijken, maar ook taalgebruik van zowel zender als ontvanger mee te nemen en te kijken naar de beelden die hiermee worden opgeroepen. De pensioenontvangers moeten de boodschap immers niet alleen begrijpen, maar ook accepteren en ermee aan de slag gaan.

Het kan dus wel worden gesteld dat er een grote hoeveelheid factoren is die een rol kan spelen bij de gebrekkige pensioenvoorbereiding van de pensioenontvangers. Het feit dat er zoveel niveaus een rol spelen bij het stimuleren van pensioenvoorbereiding betekent dus ook dat er veel niveaus zijn waarop het mis kan gaan en de pensioenontvanger het kan opgeven. De tekst kan te ingewikkeld zijn, de cijfers kunnen te ingewikkeld zijn of het pensioenfonds kan beelden oproepen die tegenstrijdig zijn met elkaar of met de overtuigingen van de pensioenontvanger. Onderzoek naar pensioenvoorbereiding zal dus voortaan voor de volledigheid deze drie niveaus moeten meenemen.

In recent onderzoek van Van Dalen en Henkens (2015) werd een eerste start gemaakt met onderzoek naar pensioen vanuit de visie van de pensioenontvanger. Hierbij werd juist ook gekeken naar wat de pensioenontvangers eigenlijk wilden horen en hoe zij over pensioen dachten met behulp van een vragenlijst, waarbij Van Dalen en Henkens (2015) kozen voor de twee onderwerpen vertrouwen (in het pensioenstelsel en de pensioenfondsen) en keuzevrijheid (zowel binnen het pensioen als keuze voor een pensioenfonds). Zij signaleren de tegenstrijdigheid dat mensen aan de ene kant aangeven keuzes te willen, maar tegelijkertijd het liefst willen dat alles automatisch geregeld is. Van Dalen en Henkens (2015, p.45) concluderen daarop: "Berichten over gewenste keuzevrijheid bij deelnemers moeten dan ook met de nodige scepsis worden bezien".

Dit bovenstaande onderzoek laat het belang zien van het meenemen van ontvanger én zender in onderzoek, wat helaas nog zelden gebeurt in onderzoek naar financiële communicatie. Dit huidige onderzoek vindt namelijk ook de overwegingen van de pensioenontvangers over keuzemogelijkheden, maar door de vergelijking met de frames van de pensioenfondsen kan hier ook mogelijk een verklaring voor worden geboden. De tegenstrijdigheden rondom de keuzemogelijkheden binnen en rond pensioen kunnen namelijk een product zijn van de frames van de pensioenfondsen. Mensen hoeven niet per definitie ook echt deze keuzes te 'willen', maar zijn mogelijk gewoon gefrustreerd doordat de pensioenfondsen aangeven dat zij genoeg te kiezen hebben terwijl zij dit zelf niet als

dusdanig ervaren. Keuzemogelijkheden kunnen, zoals Van Dalen en Henkens (2015) ook aangeven, bijdragen aan een gevoel van verantwoordelijkheid voor het pensioen, maar zolang de pensioenfondsen en de pensioenontvangers hier niet hetzelfde over spreken zal het effect hiervan beperkt blijven en kan een focus op keuzes mogelijk zelfs averechts werken.

In toekomstig onderzoek naar pensioencommunicatie, maar ook andere financiële communicatie, is het dus zeker relevant om niet slechts vanuit één perspectief te kijken. Juist door het combineren van zender en ontvanger en kwalitatief onderzoek kan zowel het 'wat' én het 'waarom' worden bekeken, zodat we niet zelf hoeven te vissen naar een mogelijke verklaring voor waarom mensen zeggen wat ze zeggen.

## **7.2 Reflectie op het huidige onderzoek**

Er zijn enkele factoren die mogelijk de resultaten hebben beïnvloed. Het gaat daarbij voornamelijk om methodologische keuzes en problemen waar de onderzoeker in de loop van het onderzoek mee werd geconfronteerd.

Het gaat daarbij allereerst om de keuze voor kwalitatief explorierend onderzoek. Kwalitatief onderzoek is niet generaliseerbaar zoals kwantitatief onderzoek dit is ('t Hart, Boeije & Hox, 2009), wat betekent dat de resultaten niet algemeen geldend zijn. Daarnaast is kwalitatief onderzoek gevoelig voor sturing, maar dit kan worden ondervangen door een repliceerbare en systematische analyse ('t Hart, Boeije & Hox, 2009). In dit onderzoek is het analyseschema in de bijlage opgenomen en wordt dit schema toegelicht in de methodesectie. Hierdoor krijgt de lezer inzicht in de analyseprocedure van de onderzoeker en kan het onderzoek worden gerepliceerd.

Om de hoeveelheid sturende vragen van het actief interviewen (Holstein & Gubrium, 1997) te beperken is geprobeerd zoveel mogelijk te werken met 'clean language interviewing'. Door het gebruik van 'clean language interviewing' kon het gebruik van metaforen of sturende elementen in het taalgebruik van de onderzoeker worden beperkt. Op de momenten dat de onderzoeker toch metaforen gebruikten in vragen werden deze metaforen wanneer zij werden herhaald door de deelnemers niet meegenomen in de analyse. Daarnaast werden de interviews tussentijds teruggeluisterd, om zo zwakke vragen te signaleren en deze in de toekomst te vermijden. Tevens kan worden gesteld dat interviews altijd enigszins sturend is aangezien ieder interview interactie bevat, en dat

betekenis gevende interactie niet bij voorbaat als negatief moet worden gezien (Holstein & Gubrium, 1997).

De pensioenfondsen waarvan het materiaal werd onderzocht komen uit de top vijf van grootste pensioenfondsen van Nederland. Hiervoor is gekozen omdat zij het grootste bereik hebben. Er is dus geen sprake van een bewuste keuze voor de gekozen pensioenfondsen vanwege bijvoorbeeld hun taalgebruik.

Een andere mogelijke zwakte van dit onderzoek ligt bij de analysemethode. Metafooranalyse is een tak van taalonderzoek waar veel discussie over is, deels ook zeker vanwege de grote hoeveelheid methodes die hiervoor beschikbaar zijn. Het correct en repliceerbaar uitvoeren van metafooranalyse is zeer ingewikkeld. Daarom is ervoor gekozen om niet de zeer gecompliceerde methode van Steen (2002) te gebruiken maar op basis van deze methode een eigen analyseschema te ontwerpen. Hierdoor waren de stappen geheel duidelijk en kon er zo consequent mogelijk worden geanalyseerd, het schema was immers door de onderzoeker geheel eigen gemaakt.

Een andere uitdaging was het generen van geschikt materiaal voor de analyse van de metaforen en presupposities, en daarmee de frames van de pensioenontvangers. De manier waarop mensen spreken kan afhangen van bijvoorbeeld de sociale context waarin men spreekt (Wetherell & Potter, 1988). Het is dus mogelijk dat de participanten niet met hun reguliere taalgebruik met de onderzoeker praten. Daarbij komt nog dat pensioen een privéonderwerp is, gezien het feit dat er over geld wordt gesproken, en mensen hier mogelijk moeilijk open over zijn. Om de effecten hiervan te beperken werd ervoor gekozen om geen participanten mee te nemen die eerstelijns familieleden waren van de onderzoeker maar participanten te kiezen waarmee de onderzoeker via maximaal een tussenpersoon verbonden was. Hierdoor bestond er wel enigszins een vertrouwensband maar was het gesprek anoniem genoeg om privéinformatie te delen.

Een mogelijk belangrijke reflectie op de meer inhoudelijke onderzoeksopzet was dat deze geen ruimte bood voor tegenstrijdigheden. Frames kunnen niet tegenstrijdig zijn, dan is er namelijk sprake van twee frames. Doordat in dit onderzoek de interviews alleen top-down werden geanalyseerd was er geen ruimte om additionele frames te formuleren, terwijl er wel regelmatig duidelijke tegenstrijdigheden in de data naar voren kwamen. In de resultaten

is de meest voorkomende opvatting opgenomen, en hier in de discussie kunnen de tegenstrijdigheden worden benoemd.

Het gaat daarbij allereerst om een tegenstrijdigheid met het frame 'pensioen kun je kiezen'. Pensioenontvangers beschrijven pensioen als iets waar niets in te kiezen valt, maar soms hebben zij opeens wel een keuze: "Het is ook niet iets waar je je aan.. waar je iets aan kan veranderen. Bij ons toevallig dit jaar wel, maar normaal gesproken: het is zoals het is. Je je zit bij je pensioenfonds, je hebt niks te kiezen, dus je kunt er ook niks aan veranderen." Deze participant had juist dit jaar de keuze gekregen een ander soort pensioen te kiezen, door over te stappen naar een pensioenverzekering met meer ruimte voor eigen keuzes. Een ander vertelt: "Kijk wat, wat natuurlijk wel opkomt is dat ze wel zeggen dat je je kan gaan verzekeren of zoiets. Ja dat begint op te komen dus dan uh, dan word ik als klant benaderd of ik me wil verzekeren voor mijn pensioen, of ik keuzes daarin wil gaan maken. Nou, ik denk in eerste instantie daar heb ik helemaal geen zin in." Het lijkt er dus mogelijk op dat mensen geen keuzes zien, maar dat ook wanneer zij deze wel zien zij hier niet altijd gebruik van maken. Mogelijk zien zij dus door het frame dat zij oproepen de keuzes niet, ook wanneer deze wel aanwezig zijn. Daarmee zou framing dus een direct effect kunnen hebben op hoe men de werkelijkheid ervaart.

Een tweede tegenstrijdigheid bestond in het frame 'aan pensioen kun je meedoen'. "Daarnaast begrijp ik dat ik pensioen kan opbouwen of kan krijgen via m'n huidige werkgever dan...". Deze participant omschrijft door het gebruik van 'kunnen opbouwen', pensioen als iets vrijwilligs, waarbij je zelf kiest of je dit wel of niet wilt doen. Dit roept mogelijk ook het gevoel op dat je dus zelf kunt weten hoe je er mee omgaat, je kunt er namelijk ook niet aan meedoen en er dus geen tijd in steken. Tegelijkertijd zorgt het mogelijk wel voor een gevoel van eigen verantwoordelijkheid, je moet immers zelf keuzes maken.

### **7.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

Zoals eerder aangegeven had dit onderzoek een sterk exploratief karakter. Vanwege het beperkte participanten en het beperkte aantal onderzochte teksten van de pensioenfondsen kunnen de resultaten niet worden gegeneraliseerd. Grootschaliger onderzoek is aan te bevelen om te kunnen beoordelen of de resultaten algemeen geldend zijn.

Een ander punt is dat het huidige onderzoek is uitgevoerd onder participanten met een HBO/WO opleiding. Er is een grote kans dat zij sterk anders spreken over hun pensioen

dan mensen met een ander opleidingsniveau. Het zou dan ook relevant zijn dit onderzoek uit te voeren onder mensen met een MBO opleiding of een basisschool opleiding.

Zoals ook aangegeven in de theoretische reflectie kwamen enkele typische financiële metaforen zoals omschreven door Boggio et al. (2014) kwamen wel voor, maar zeer beperkt. Het ging daarbij om drie typische metaforen: de vergelijking met spel/gokken, landbouw en de traditionele man-vrouw rolverdeling. De oorzaak voor het ontbreken van deze metaforen bij de pensioenfondsen en pensioenontvangers is onduidelijk, hoewel er mogelijk wel een verklaring is waarom de participanten nauwelijks gebruik maken van metaforen rondom de traditionele man-vrouw rolverdeling. Dit is mogelijk te verbinden aan de relatiestatus van de respondenten. Van de participanten in dit huidige onderzoek waren drie personen in een man-vrouw huwelijk. Twee van de drie gebruikten metaforen rondom de traditionele man-vrouw rolverdeling. De andere drie participanten waren in een man-man of vrouw-vrouw relatie of waren gescheiden. Het ligt dus ook voor de hand dat zij deze metaforen niet gebruiken. In vervolgonderzoek is het dus waarschijnlijk relevant om relatiestatus als proefpersoon kenmerk mee te nemen en te bekijken of de afwezigheid van de traditionele metaforen van de financiële wereld ook in dit geval weer ontbreken.

Dit onderzoek is deels gebaseerd op de theorie dat wanneer frames die worden opgeroepen in publiekscommunicatie niet worden overgenomen door de toehoorders dit een verklaring kan zijn waarom de toehoorders de boodschap weigeren (Druckman, 2001). Dit is echter nog niet aangetoond in een financiële context. Om hier meer inzicht in te verkrijgen zouden, na grootschaligere analyse van het materiaal, de resultaten kunnen worden voorgelegd aan pensioenontvangers om te kijken in hoeverre bepaalde uitspraken weerstand oproepen. Dit is vergelijkbaar met het onderzoek van Lentz en Pander Maat (2013), die een oude en nieuwe versie van het UPO aan proefpersonen voorlegden. Hetzelfde zou kunnen worden gedaan met de huidige teksten van de pensioenfondsen en op de frames van de pensioenontvangers aangepaste teksten, gemanipuleerd door een onderzoeker. In de gemanipuleerde teksten zouden dan de metaforen en presupposities uit dit of herhaald onderzoek kunnen worden gebruikt om de frames op te roepen zoals deze door de pensioenontvangers worden opgeroepen. Door beide versies voor te leggen aan een groep mensen kan worden ontdekt of pensioencommunicatie inderdaad meer aansluit en effectiever is wanneer de tekst frames oproept die aansluiten bij de frames van de pensioenontvangers. De reden waarom het interessant is dit juist met deze data te

onderzoeken is omdat mensen met hun taalgebruik frames oproepen waarin zij pensioen beschrijven als iets waar je niets aan kunt doen, niks aan te kiezen hebt en dat bovendien nog ver weg is. Wanneer een pensioenfonds dit overneemt herkennen mensen zich daar waarschijnlijk in, maar worden zij ook bevestigd in hun opvatting dat ze hun pensioeninformatie dus niet hoeven te lezen. Het is dus erg interessant om te bekijken wat hier het effect van zou zijn.

Het onderzoek zou in de toekomst ook andersom kunnen worden gedaan. Er is nu gestart met een analyse van de teksten van de pensioenfondsen, maar er zou ook kunnen worden gestart met een analyse van de interviews met de pensioenontvangers. Het is namelijk mogelijk dat zij nog meer frames oproepen met hun taal dan alleen de frames die ook door de pensioenfondsen worden opgeroepen. Nu eenmaal duidelijk is dat er in ieder geval sprake is van overlap is het immers ook interessant om te bekijken of er frames zijn die alleen door de pensioenontvangers worden opgeroepen. Voor pensioenfondsen zou dit mogelijk relevant zijn doordat zij hier dan ook op kunnen inspringen.

Daarnaast zou het mogelijk relevant zijn om nog enkele factoren buiten framing mee te nemen in vervolgonderzoek. Zo werd bijvoorbeeld een hoog algemeen niveau van taal gebruikt in de meeste teksten, wat mogelijk voor problemen zou kunnen zorgen doordat lezers simpelweg de woorden niet kennen. Er zou kunnen worden gekeken naar of men woorden kent en dit linken aan een waardering van de tekst, of bijvoorbeeld naar de lengte van zinnen.

#### **7.4 Implicaties voor de praktijk**

In deze paragraaf zullen de implicaties van dit huidige onderzoek worden besproken. De vraag daarbij is wat de resultaten van dit onderzoek concreet voor de praktijk kunnen betekenen.

Zoals eerder aangegeven kan de voor de hand liggende oplossing, het op elkaar laten aansluiten van de frames, niet zomaar worden toegepast. De frames van de pensioenontvangers bevestigen hun beeld dat het eigenaarschap van en de verantwoordelijkheid voor het pensioen niet (alleen) bij hunzelf ligt. De vraag is dus wat er nu concreet als tussenoplossing kan worden aangedragen totdat vervolgonderzoek meer inzichten biedt.



Hier zit dus een duidelijke uitdaging voor de pensioenfondsen, die tevens een ethisch aspect heeft. Moeten pensioenfondsen communiceren op een wijze die zo effectief mogelijk is, of moeten zij de focus leggen op het overdragen van hun eigen boodschap? Een oplossing zit mogelijk in een taalconstructie die de pensioenfondsen al af en toe gebruiken: “het lijkt misschien..., maar eigenlijk...”. Hierbij wordt wel toegegeven aan de twijfels en kritieken maar wordt tegelijkertijd aangegeven dat er weldegelijk bijvoorbeeld een keuze is die gemaakt moet worden. Mogelijk zou op deze manier kunnen worden aangesloten bij de invulling van de frames door de pensioenontvangers, om te zorgen dat mensen verder lezen en toch het statement kunnen worden gemaakt dat past bij de visie van de pensioenfondsen.

Daarnaast suggereren de resultaten van dit onderzoek dat het belangrijk is dat de pensioenfondsen eenduidig gaan communiceren wanneer het aankomt op het eigenaarschap van en de verantwoordelijkheid voor het pensioen. Zolang de pensioenfondsen dit niet doen is het niet verbazingwekkend dat dit niet helder is voor de pensioenontvangers. Zij krijgen immers erg dubbelzinnige informatie. Eenduidige pensioencommunicatie kan dus mogelijk een rol spelen bij het stimuleren van pensioenvoorbereiding wanneer het duidelijk kan maken aan de pensioenontvangers dat het ‘hun’ pensioen is, en ook ‘hun’ verantwoordelijkheid. Pensioenfondsen moeten zich dus meer bewust worden van de frames die zij met hun taalgebruik oproepen en hier ook bewust een consequent beeld mee oproepen.

In de toekomst zou tevens een rol kunnen worden gegeven aan de diversiteit binnen frames. De invulling van de frames kan mogelijk afhankelijk van specifieke persoonskenmerken, zoals leeftijd of opleidingsniveau gezien dit ook taalgebruik in het algemeen kan beïnvloeden (Tombaugh, Kozak & Rees, 1999). De ontwikkelingen op digitaal gebied zouden hier mogelijk een oplossing bij kunnen bieden. Hoeken et al. (2011) beschrijven de impact van digitalisering op financiële communicatie. Zij noemen onder andere de grote toename van informatie doordat alles gemakkelijk kan worden gedeeld, maar noemen ook de mogelijkheid van segmentatie. Hoeken et al. (2011) stellen dat dit nog weinig gebeurt en geven aan dat een segmentatie op basis van financiële geletterdheid een interessante mogelijkheid zou kunnen zijn. Ditzelfde kan echter ook, en in de geest van dit huidige onderzoek bij voorkeur, worden toegepast in de context van frames. Wanneer de invulling van frames zou kunnen worden gekoppeld aan specifieke persoonskenmerken zou er dankzij

de mogelijkheden die de digitale wereld biedt kunnen worden gecommuniceerd op een manier die aansluit bij de frames van de lezer. Voordat dit mogelijk is zal echter nog veel verder onderzoek noodzakelijk zijn.

## Bibliografie

- Alessie, R., Rooij van, M., & Lusardi, A. (2011). *Financial literacy, retirement preparation and pension expectations in The Netherlands* (DNB Working Paper 289). Amsterdam, Nederland: De Nederlandsche Bank.
- Alston, W. (1964). *Philosophy of Language*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Blasko, D.G., & Connine, C.M. (1993). Effects of familiarity and aptness on metaphor processing. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 19(2), 295-308.
- Bertucelli Papi, M. (2006). Implicitness. *Handbook of Pragmatics Online*. Beschikbaar via: <http://www.benjamins.com/online/hop/>.
- Boggio, C., Fornero, E., Prast, H. M., & Sanders, J. (2014). *Seven ways to knit your portfolio: is investor communication neutral?* (CeRP Working Paper, 140(14)). Turijn, Italië: CeRP - Center for Research on Pensions and Welfare Policies.
- Charteris-Black, J., & Ennis, T. (2001). A comparative study of metaphor in Spanish and English financial reporting. *English for Specific Purposes*, 20, 249-266.
- Dalen van, H., & Henkens, K. (2015). *De dubbelhartige pensioendeelnemer: Over vertrouwen, keuzevrijheid en keuzes in pensioenopbouw* (Netspar NEA Papers). Tilburg, Nederland: Netspar.
- Delin, J. (2000). *Language of everyday life : an introduction*. Londen, Engeland: Sage Publications Ltd.
- Druckman, J.N. (2001). The implications of framing effects for citizen competence. *Political Behavior*, 23(3), 225-256.
- Entman, R.M. (1991). Framing U.S. coverage of international news: contrasts in narratives of the KAL and Iran Air incidents. *Journal of Communication*, 41(4), 6-27.
- Entman, R.M. (1993). Framing: towards a clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58.
- Fillmore, C. J. (1976). Frame semantics and the nature of language. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 280(1), 20-32.
- Geen van, A. (2013). Risk in the background: how men and women respond. Geraadpleegd 3-1-2015 via: [http://www.tinbergen.nl/wp-content/uploads/2014/01/jmp\\_vangeen.pdf](http://www.tinbergen.nl/wp-content/uploads/2014/01/jmp_vangeen.pdf)
- Gitlin, T. (1980). *The whole world is watching: mass media in the making & unmaking of the new left*. Berkeley, Verenigde Staten: University of California Press.
- Gorp van, B. (2005). Where is the frame? Victims and intruders in the Belgian press coverage of the asylum issue. *European Journal of Communication*, 20(4), 484-507.
- Gorp van, B. (2007). The constructionist approach to framing: bringing culture back in. *Journal of Communication*, 57, 60-78.
- Gorp van, B., & Vercruyssen, T. (2012). Frames and counter-frames giving meaning to dementia: a framing analysis of media content. *Social Science & Medicine*, 74, 1274-1281.
- Hallahan, K. (1999). Seven models of framing: implications for public relations. *Journal of Public Relations Research*, 11(3), 205-242.
- Hart 't, H., Boeije, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag, Nederland: Boom Lemma uitgevers.
- Hewings, A. (1990). Aspects of the language of economics textbooks. In Dudley Evans, A., & Henderson, W. *The language of economics: the analysis of economics discourse* (pp. 29-42). Londen, Engeland: Macmillan.
- Hoeken, H., Geest van der, T., Goot van der, M., Hornikx, J., Jongenelen, M., & Kruikemeier, S. (2011). De rol van begrijpelijke taal in een digitale context: Ontwikkelingen op de domeinen Leven

- Lang Leren, complexe financiële producten, bestuur en politiek, en gezondheid. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33(3), 266-286.
- Holstein, J., & Gubrium, J. (1997). Active interviewing. In Silverman, D. (Ed.) *Qualitative research: theory, method and practice*, 113-129. Londen, Engeland: Sage Publications.
- Jørgensen, M., & Phillips, L. (2002). *Discourse analysis as theory and method*. London: Sage Publications.
- Knoef, M., Goudswaard, K., Been, J., & Caminada, K. (2015). *Veel variatie in de pensioenopbouw van Nederlandse huishoudens* (Netspar Brief). Tilburg, Nederland: Netspar.
- Lentz, L., & Pander Maat, H. (2013). *De gebruiksvriendelijkheid van het Uniform Pensioenoverzicht* (Netspar occasional papers). Tilburg, Nederland: Netspar.
- Lusardi, A., & Mitchell, O.S. (2006). Planning and financial literacy: how do women fare? *American Economic Review: Papers & Proceedings*, 98(2), 413-417.
- Paul, A.M. (1970). Figurative language. *Philosophy & Rhetoric*, 3(4), 225-248.
- Prast, H., & Sanders, J. (2014a). Verwantschap en financieel risicogedrag van vrouwen. *Economisch Statistische Berichten*, 99, 459-463.
- Prast, H., Rossi, M., Torricelli, C., & Druta, C. (2014b). *Do women prefer pink? The effect of a gender stereotypical stock portfolio on investing decisions* (Netspar discussion papers). Tilburg, Nederland: Netspar.
- Reese, S. D. (2001). Introduction. In S. D. Reese, O. H. Gandy, & A. E. Grant (Eds.), *Framing public life: Perspectives on media and our understanding of the social world*. Mahwah, Verenigde Staten: Erlbaum.
- Rooij van, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101, 449-472.
- Saarinen, T. (2008). Persuasive presuppositions in OECD and EU higher education policy documents. *Discourse Studies*, 10(3), 341-359.
- Scheufele, D.A. (1999). Framing as a theory of media effects. *Journal of Communication*, 49(1), 103-122.
- Shmueli, D., Elliot, M., & Kaufman, S. (2006). Frame changes and the management of intractable conflicts. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(2), 207-218.
- Seymour-Smith, S., Wetherell, M., & Phoenix, A. (2002). 'My wife ordered me to come!': A discursive analysis of doctors' and nurses' accounts of men's use of general practitioners. *Journal of Health Psychology*, 7(3), 253-267.
- Steen, G. (2002). Towards a procedure for metaphor identification. *Language and Literature*, 11(1), 17-33.
- Stellinga, M. (2002, 19 juli). Lager pensioen lijkt onafwendbaar. *NRC Handelsblad*. Beschikbaar via: <http://www.nrc.nl/handelsblad/van/2012/juli/19/lager-pensioen-lijkt-onafwendbaar-1132655>
- Tankard, J. W. (2001). The empirical approach to the study of media framing. In Reese, S. D., Gandy, O. H., & Grant, A. E. (Eds.), *Framing public life: Perspectives on media and our understanding of the social world*. pp. 95-106. Mahwah, Verenigde Staten: Erlbaum.
- Tombaugh, T.N., Kozak, J., & Rees, L. (1999). Normative data stratified by age and education for two measures of verbal fluency: FAS and animal naming. *Archives of Clinical Neuropsychology*, 14(2), 167-177.
- Tompkins, P., & Lawley, J. (1997). Less is more... the art of clean language. *Rapport*, 35.

- Vasiloaia, M., Gaisoa, M., & Vergara, N. (2011). Metaphors business linguistic culture lives by. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 14(1), 231-240.
- Wetherell, M., & Potter, J. (1988). Discourse analysis and the identification of interpretative repertoires. In Antaki, C. (Ed.). *Analysing everyday explanation. A casebook of methods*. pp. 168-183. London, England: Sage Publications.
- Wodak, R. (2007). Pragmatics and critical discourse analysis: a cross-disciplinary inquiry. *Pragmatics & Cognition*, 15(1), 203-225.
- Wong, C. O., & McMurray, N. E. (2002). Framing communication: Communicating the antismoking message effectively to all smokers. *Journal of Community Psychology*, 30, 433-447.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford, England: Oxford University Press.

## Bijlagen

### Bijlage 1: interviewvragen

Open vragen	Vervolgvragen	Structuurvragen
Stel je voor dat je niet meer werkt, waar komt je inkomen dan vandaan?	Clean language vragen	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Denk je hier wel eens over na? Of denk je hier alleen over na omdat ik ernaar vraag?	Clean language vragen	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Wanneer denk je hierover?/ Waarom denk je er niet over na?	Clean language vragen,	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Wat helpt jou bij het hierover denken? Wat zou jou kunnen helpen?	Clean language vragen,	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Spreek je wel eens met collega's over hoe jullie het aanpakken als jullie stoppen met werken?	Clean language vragen	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Krijg je hulp bij de vraag hoe je je financiële situatie als je stopt moet werken moet aanpakken? Van wie?	Clean language vragen	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Zijn er dingen die je nu of het komende jaar zou kunnen doen om je inkomen wanneer je stopt met werken te beïnvloeden?	Clean language vragen	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Wat doe je met pensioeninformatie die je ontvangt?	Clean language vragen	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?
Kun je een inschatting maken van hoeveel je nodig zou hebben om rond te komen als je stopt met werken? Denk je dat je dit ook krijgt? Denk je dat je kunt rondkomen van je pensioen? Denk je dat je in de problemen komt wanneer dit niet lukt?	Clean language vragen	Dus als je dit kort zou moeten samenvatten, hoe zou je dit dan omschrijven?

## Bijlage 2: Analyseprocedure communicatie pensioenfondsen

1. Bepaal of er in de zin sprake is van figuurlijk taalgebruik.

Hiervoor wordt de definitie van Alston (1964) gebruikt:

“Let us use the term "figurative" in the following way. Wherever an expression is used so that, even though it is used in none of its established senses, nevertheless, what is said is intelligible to a fairly sensitive person with a command of the language, the expression will be said to be used figuratively. It is obvious that this sort of thing is possible only if these uses are somehow derivative from uses in established senses.” (Alston, 1964, in: Paul, 1970, p.227)

Paul (1970) legt dit uit als drie voorwaarden waaraan moet worden voldaan:

1. To be used figuratively an expression must be used in none of its established senses.
2. If an expression is used figuratively, what is thereby said must be intelligible to a fairly sensitive person with a command of the language.
3. If an expression is used in none of its established senses and what is thereby said is intelligible to a fairly sensitive person with a command of the language, this use must be somehow derivative from the expression's uses in established senses.

Indien nee: ga verder met presuppositie.

2. Noteer het woord/zinsdeel waarin de metafoor/het figuurlijke taalgebruik zit.
3. Bepaal of er in de zin sprake is van een presuppositie.
4. Indien ja: Bepaal van welk type presuppositie sprake is.

Tabel 4: Types presupposities en bijbehorende definities (Yule, 1996, p.27-29)

Type	Definitie
Existential	“The existential presupposition is not only assumed to be present in possessive constructions (for example, ‘your car’ >> ‘you have a car’), but more generally in any definite noun phrase. By using any of the expressions in [5], the speaker is assumed to be committed to the existence of the entities named. [5] the King of Sweden, the cat, the girl next door, the Counting Crows” (p.27)
Factive	“The presupposed information following a verb like ‘know’ can be treated as a fact, and is described as a factive presupposition. A number of other verbs, such as ‘realize’ [...] and ‘regret’ [...], as well as phrases involving ‘be’ with ‘aware’ [...], ‘odd’ [...], and ‘glad’ [...] have factive presuppositions.” (p.27)
Lexical	“Generally speaking, in lexical presupposition, the use of one form with its asserted meaning is conventionally interpreted with the presupposition that another (non-asserted) meaning is understood. Each time you say that someone ‘managed’ to do something, the asserted meaning is that the person succeeded in some way. [...] there is a presupposition (non-asserted) that the person ‘tried’ to do that something. [...] In the case of lexical presupposition, the speaker’s use of a particular expression is taken to presuppose another (unstated) concept, whereas in the case of a factive presupposition, the use of a particular

	expression is taken to presuppose the truth of the information that is stated after it.” (p.28)
Structural	“[...] structural presuppositions. In this case, certain sentence structures have been analyzed as conventionally and regularly presupposing that part of the structure is already assumed to be true. We might say that speakers can use such structures to treat information as presupposed (i.e. assumed to be true) and hence to be accepted as true by the listener”. (p.28)
Non-factive	“A non-factive presupposition is one that is assumed not to be true. Verbs like ‘dream’, ‘imagine’, and ‘pretend’ [...] are used with the presupposition that what follows is not true.” (p.29)
Counter-factual	“[...] a counter-factual presupposition, meaning that what is presupposed is not only not true, but is the opposite of what is true, or ‘contrary to facts’. A conditional structure [...], generally called a counterfactual conditional, presupposes that the information in the if-clause is not true at the time of utterance.” (p.29)

5. Bepaal of de presuppositie een eerste verwijzing naar een concept is.

### Bijlage 3: Analyseprocedure interviews pensioenontvangers

1. Bepaal of er in de zin een centrale metafoor of presuppositie terugkomt uit de teksten van de pensioenfondsen. Deze zijn gebaseerd op de resultaten van de analyse van de communicatie van de pensioenfondsen (zie paragraaf 5.1) en staan hieronder benoemd in tabel 5.

Tabel 5: Frames opgeroepen door het taalgebruik van de pensioenfondsen en hierbij behorende centrale metaforen en presupposities.

Frame	Centrale metaforen & presupposities
Pensioen kun je pakken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stukje</li> <li>• Verdelen</li> <li>• Houden</li> <li>• Kijken</li> <li>• Beeld</li> <li>• Er uitzien als</li> </ul>
Pensioen kan veranderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen</li> <li>• Stijgen</li> <li>• Groeien</li> <li>• Hoger</li> <li>• Lager</li> <li>• Momentopname</li> <li>• Uiteindelijk pensioen</li> </ul>
Pensioen kun je kiezen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Mijn) Keuze</li> <li>• Mogelijkheden</li> <li>• Wat ... kan doen</li> </ul>
Pensioen is meedoen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actief</li> <li>• Keuze pensioenfonds</li> </ul>
Pensioen is een product	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijs</li> <li>• Kosten laag/hoog</li> <li>• Betaalbaar</li> <li>• Financiële (markt/gezondheid)</li> <li>• Maximering opbouw</li> </ul>
Pensioen is een reservering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belegging</li> <li>• Verzekeren</li> <li>• Reserveren</li> <li>• Geld opzij leggen</li> <li>• Pensioen is van...</li> <li>• Recht hebben</li> </ul>
Uw pensioen is later	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mijn pensioen</li> <li>• Nu stilstaan bij pensioen</li> <li>• Pensioen is nog ver weg</li> <li>• Straks nodig hebben</li> <li>• Eigen verantwoordelijkheid</li> <li>• Voorbereiden op toekomst</li> <li>• Genieten</li> </ul>

---

2. Noteer het woord/zinsdeel waarin de metafoor/presuppositie zit, en bepaal van welk type presuppositie sprake is.
3. Analyseer de context, het stuk waarin de idee aan het woord is tussen de vragen van de iter, op overige metaforen en presupposities door per zin metaforen en presupposities te markeren.
4. Analyseer in hoeverre het gebruik van de metaforen en presupposities bijdraagt aan het oproepen van hetzelfde frame als het frame dat werd opgeroepen door deze metaforen en presupposities in de pensioencommunicatie van de pensioenfondsen.
5. Analyseer in hoeverre andere metaforen en presupposities, buiten de centrale metaforen en presupposities, die aanwezig zijn in de directe context van de centrale metaforen en presupposities bijdragen aan het oproepen van het frame.

## Bijlage 4: Transcripties

1.

Iter: Oke, want ik wil zeg maar het over de situatie hebben dat je dus, uhm, stopt met werken. Waar ga je dan je inkomen vandaan halen. Uh heb..

Itee: Dat is uh de vraag eigenlijk?

Iter: Ja. Ja dat is de vraag waarvan...

Itee: Uh ja goed, je krijgt als het goed is uh AOW, dat heeft uh, dat is van de staat dus daar hoef ik niet veel voor te doen en daarnaast begrijp ik dat ik pensioen kan opbouwen of kan krijgen via m'n huidige werkgever dan...

Iter: Hmm.

Itee: Enne, ja goed, toevallig dan omdat jij kwam heb ik vanmorgen effe gekeken of dat Mijn Pensioenoverzicht. Ik doe dat normaal zo 1 keer per jaar kijk ik er toch wel even naar. En dan kan je nog eventueel zelf een beetje sparen, dus dat ehh dat doe ik ook wel op hele kleine schaal dan, niet al te veel omdat je nu leeft dan, ja goed, kinderen zijn aan het studeren dus ja. Dat is even een afweging maar dat zijn voor mij de drie pijlers na mijn pensioen en... Waarbij de eerste twee, ja, redelijk stabiel zijn en en die derde, het zelf opbouwen, ja goed, moet je zelf even kijken, maar je hebt ook altijd nog het huis hier he, wat je kan gebruiken daarvoor. Dus dat is ehh, mijn gedachte over na 67 dan.

Iter: Hmm. En hoe bedoel je je huis gebruiken?

Itee: Ja je kan het altijd verkopen en contant maken of je hebt dan misschien dadelijk dan geen hypotheek en weet ik wat meer d'r op zitten. Dus dan zijn je je uitgaven natuurlijk ook een stuk lager en dan op dit moment omdat het nu toch nog uh redelijk wat aan het aflossen zijn. Dus dat uh ja goed dat is een wat wel een bepaalde waarde die stenen binnen hier. Hoeveel, oke dat is altijd de vraag he.

Iter: ja.

Itee: Maar daar kan je wel wat mee doen natuurlijk. Echt als het moet.

Iter: Oke dus eh ja je hebt eigenlijk drie en een halve pijler voor jezelf.

Itee: Ja goed of dat... Vanuit mijn kijk is het van twee zijn er geregeld uh via ja uh de staat en je werkgever. En de wat daarna komt daar kan je zelf mmm... aan werken laat ik het zo zeggen. Dat is altijd mijn insteek daarin geweest. Dus ik heb in het verleden ook, ben ook vrij vroeg toch begonnen met met met dat sparen d'r voor. Uh... Nou ja goed omdat dat van die woekerpolissen waren heb ik die dan toch uh ook een of twee afgekocht dus dat daar daar uh voelde ik me niet prettig bij om dat dan zo te laten lopen dus dan die heb ik gewoon afgekocht. En ja goed dan doe je wat meer aflossen aan 't huis dus krijg ik d'r toch eigenlijk ook wel weer geld van terug. Zo, zo zie ik dat dan..

Iter: Ja ja.

Itee: Dus ja goed je gaat misschien nog meer dingen misschien krijg je nog wel een erfenis van je ouders of weet ik wat of schoonouders als die sterven of waar je niet direct aan denkt. Maar goed dat zijn wel nog die...

Iter: ja.

Itee: die eventueel additionele bronnen wat je kan krijgen dan.

Iter: Oke. Ja. En hoe denk je over dat pensioen? Hoe zie je dat, dan die rol van je pensioen binnen uh, binnen dat geheel?

Itee: Uhm, en pensioen is dan bedoel je dan het bedrag bij uh of de opbouw bij de werkgever?

Iter: bij de werkgever ja.

Itee: Ja goed, ik denk dat we wel een vrij goede goed pensioenfondsen hebben. Tenminste als ik zie wat wat uh wat we dan krijgen uhh eventueel uhh als ik tot dan m'n 65<sup>ste</sup> daar blijf je kunt je dan met m'n pensioengegevens dan of gewoon via het pensioenfonds zelf. Dan mwoah goed dan ben ik daar toch wel redelijk content mee en eh laat ik het zo zeggen. Ik heb een collega die, een naaste collega van mij die heeft een hele tijd in het pensioenfonds gezeten dus ik heb daar uh ja toch wel wat ins en outs van gekregen. Dat is toch wel interessant om te zien hoe ze daar mee werken en en hoe ze de ja de bedragen beleggen, investeren weet ik wat. Van uh van de kosten daarvan dat uh. Moet zeggen dat is wel interessant.

Iter: hmm.

Itee: Al zou je vanaf de andere kant ook kunnen denken van nou goed ik, dat bedrag dat ik nu inleg wil ik ook wel zelf ergens neerzetten of... Dan weet ik ook zeker uh... Dan kan ik ook zelf kiezen om uh veel risico, weinig risico. En een vast bedrag misschien weet ik wat. Dus dat is uh..

Iter: Ja.

Itee: Ja aan de andere kant van de medaille maar ja goed we zitten nu dus aan de kant van dat het voor jou geregeld wordt. Klaar. Dus uh dan kan je gewoon je kan je ook druk maken over die andere kant maar, dat heeft geen zin.

Iter: Ja oke, maar je zegt ik heb een collega die bij het pensioenfonds heeft gewerkt, helpt die je dan ook wel eens met dit soort dingen, of...

Itee: Ja ja die zat in ons pensioenfonds dus dan, iedere vestiging of wat of uh ja daar moest een aantal afgevaardigden natuurlijk van de... van de medewerkers zijn dus dan zijn er wat vanuit de directie en d'r zitten d'r wat van bureaumedewerkers.

Iter: Oh ok.

Itee: En die zitten dus in eh in het bestuur van het pensioenfonds. Die heeft dus echt in het bestuur van ons pensioenfonds gezeten en dat maakt het natuurlijk, ja, dat toch wel een ver van je bed show is krijg je toch veel meer gevoel ermee laat ik het zo zeggen. Ik moet zeggen, vind dat toch wel, och, ook wel wat interessante materie. Omdat ik zelf ook voorheen ook OBE heb gedaan, dat is zo'n cijfertjes pielen en knoeien. Dat hebben we wel altijd veel gedaan van daaruit dat dat uhh ja... Toch

wel dat dat je van alles meekrijgt, wat de bezettingsgraad is is aan het zakken wat we de laatste jaren hadden gehad maar nu is ie weer wat omhoog aan het gaan en dat blijft dan toch wat meer bij je laat ik het zo zeggen.

Iter: ja.

Itee: dat is dan toch wel interessant.

Iter: En je vindt het dan ook wel fijn dat je dan, dat je dan dat inzicht heb in hoe die beleggingen precies zitten enzo.

Itee: Dat, ja goed, uh hij zegt wel hoe ze het ongeveer doen maar echt de details daarin dat dat delen die echt in die ja ja een paar keer per jaar van die bijeenkomsten en dan werd er dus echt besloten hoe ze ja, gingen beleggen, hoog risico, laag risico, en en en deze zaken. Maar deze, die details daar heb ik ook niet echt wat van meegekregen, maar moet eerlijk zeggen, op zich heb ik daar ook niet zo'n behoefte aan. Ik ik ik vertrouw die mensen wat daarin zitten want dat zijn natuurlijk toch over het algemeen wel mensen die wat, redelijk wat uh kennis erin hebben. En volgens mij moest je ook ervoor voor dat je erin kon komen een een bepaalde paardagse opleiding hebben gedaan om toch uh in dat bestuur te kunnen komen zeg maar. Maar dus wat dat aangaat, als ik zie wat wie daar allemaal inzit bij ons dat zijn toch niet de niet de domste mensen laat ik het zo zeggen. Dat kan ook niet met zoveel beslissingen uh bevoegdheid over toch wel een heel gevoelig aspect.

Iter: Ja zeker. Oké, um, je zei net al ik heb het nu opgezocht omdat jij langs kwam, maar je kijkt dus ook wel zo uit jezelf af en toe.

Itee: Ja, minimaal een keer per jaar maar meestal wel vaker omdat ja ja goed wij krijgen die die opgave krijgen we nog altijd op papier maar je kan ook uh we hebben daar 'n website van daar kan je op inloggen. Dus uh, daar kijk ik toch wel eens regelmatig op ook omdat m'n vrouw die heeft heel weinig pensioen opgebouwd dus dan kijk je toch een beetje wat wat bij wat je hebt, hoe dat zit, of daar wat in veranderd is. Toch toch uh. Kijk je weet het maar nooit allemaal, en daarom ik vind toch altijd wel prettig om te weten wat ook bekend is op internet of bij de instanties. En uh inderdaad ja goed nogmaals wij hebben dat eigen pensioenfonds waar ik dan kijk en uh toevallig heb ik dan vanmorgen even gekeken op uh op mijn pensioenen, of uh even denken ja even kijken of die cijfertjes ook kloppen en dan ja precies wat hierin staat staat ook daarin. Maar het zal waarschijnlijk ook wel daar ergens vanaf komen neem ik aan. Dus uh, wat dat betreft uh ja nou nogmaals ik ben daar ja uh wel redelijk in geïnteresseerd niet dat ik daar maandelijks in kijk, meestal begin van het jaar als je weet dat uh dat het nieuwe ding is uh afgelopen jaar komt komt uit dan wat wat er is geweest wat heb ik weer opgebouwd, wat krijgen we erbij. En dat is toch wel interessant om te zien, en met name ook omdat je ja nu eigenlijk nog nog de laatste, nog 15 of 16 jaar werken, bouw je nog meer als het, nog meer op dan die eerste 25 jaar wat ik al eigenlijk hier gewerkt heb dus dat is toch wel interessant om te zien hoe dat geld werkt en en dat is ook wel logisch dat uh hoe meer dat je inlegt hoe hoger het rendement op het einde gaat worden. Dat is hetzelfde met een hypotheek uh als je spaarhypotheek hebt uh hoe verder je komt hoe sneller op het laatst je rente op rente gaat krijgen dus is wel leuk om dat uh te zien vind ik.

Iter: Hmm. En je zei net ook, oke dan kijk ik ook hoeveel m'n vrouw heeft opgebouwd, zie je dat als iets wat samenhangt verder, jullie pensioen?

Itee: Ja ja ja. Ja goed je kijkt natuurlijk met twee... Wat je dadelijk als jouw salarissen weg gaan vallen die van haar ook dan die, wat je dan nog uh te besteden hebt zeg maar en dan uh kan je ga je dan kijken of of of dat voldoende is. Dus ja ja het liefst zo vroeg mogelijk is, is als je heel jong bent zoals jullie leeftijd dan denk je nog niet echt aan, ja of je denkt ik zet een klein bedrag opzij als je gaat werken dadelijk. Maar uh kijk het is wel iets dat toch wel uh waar je een beetje rekening mee houdt. Van de andere kant worden we in Nederland toch wel heel goed verzorgd ten opzichte van veel andere landen. En, denk ik dat dan dat we nog niet te klagen hebben. Maar uh ook dat kan natuurlijk door de jaren heen gaan wijzigen he.

Iter: Ja. Zie je dat somber in?

Itee: Ja ja. Ik zei... Wat ik al zeg we hebben het er vaker op het werk ook over. Ik... Als je goed voor jezelf zorgt dan wordt je eigenlijk uh mogelijk twee, drie keer gepakt. Je betaalt uh ja nu je premies en dergelijke wat toch best redelijk hoog zijn uhm als je dadelijk uhm de uitkering gaat krijgen of je je doet dat via 'n een een wat is dat lijfrente of 'n spaarpolis dan wordt je nog 'ns een keer moet je weer belasting d'r over betalen en dergelijke dus. Het het is uh, het geeft je een beetje een wrang gevoel. Je weet niet precies als 't slecht gaat. Je bent gepensioneerd, die pensionado's nu hebben weinig uh wat moet ik zeggen, 'n grip op hun eigen gespaarde bedragen want die heb je toch uiteindelijk zelf gespaard, maar het is een beetje, ja goed, het, is het resultaat te laag of de bezettingsgraad of uh um dat dat uh wat is dat..

Iter: de dekkingsgraad?

Itee: ja de dekkingsgraad. Boven die 104% dan wordt er toch gekort en dan krijg je niks erbij en dat is natuurlijk zeer uh. Dat geeft je een heel uh raar gevoel, laat ik het zo zeggen.

Iter: hmm.

Itee: Ja kijk als het van jezelf is dan weet je goed ik spaar ik beleg ik doe wat. Dan neem je zelf die risico's maar nu nemen anderen die beslissingen en dat geeft voor veel mensen toch een raar uh ja een wrang gevoel vaker.

Iter: Ja, ja, het gevoel dat je niet die controle hebt.

Itee: Ja over je eigen, over toch een stukje eigen geld. Want dat is toch he, ja dat heb je toch zelf iedere maand fijn eh fijn afgedragen he. Dat wordt ingehouden van je bruto naar je netto dus uh... En dat is wat... ja waar veel mensen toch denken dat ze het zelf beter kunnen, maar goed ik ben dan wel zo reëel om te denken dat er ook een hele hoop mensen zijn... Stel dat je het geld in eigen handen zou krijgen wat je hebt ingelegd tot nog toe, dat er ook wel veel mensen zijn wat misschien dat geld krijgen en 't op maken of die weten 't niet goed te, weg te zetten laat ik het zo zeggen. Zo voor later. En dan krijg je toch weer dat je uiteindelijk, ja moeten de goedwillenden voor de, ja minder bedeelden of de slechtwillenden betalen en ja dat is toch een beetje wat, wat hier in Nederland toch wel redelijk leeft hier, deze gedachte, voornamelijk bij de mensen wat werkend zijn en uh ja goed dat is misschien een ander verhaaltje eromheen...

Iter: Nee, dat is...

Itee: Maar dat is wel waar het allemaal toch een beetje met elkaar in verbinding want eh, als je dus nooit gewerkt hebt zal je toch op je 65<sup>ste</sup> ook het een en ander krijgen. Op je 67<sup>ste</sup> nu dan, en dan hoop ik ook toch dat dat een stukje minder is als degene wat wel gewerkt hebben want...

Iter: ja.

Itee: Want de voorzieningen zijn hier wel niet slecht in Nederland he.

Iter: Nee, nee, dat is wel een geluk.

Itee: Een geluk bij een ongeluk, van de ene kant. Soms wordt het misschien eens wat... Word je erg uh uh bepampered of hoe ze dat zeggen. Dan krijg je, ja goed als je heel weinig te besteden hebt dat, ja moet je een televisie krijgen krijg je een televisie uhh je krijgt subsidies, op zich niet verkeerd, maar als je weinig te besteden hebt denk ik niet dat je ook allemaal nieuwe, allernieuwste features moet hebben. Want iedereen heeft 'n 'n onderhand 'n iPhone en 'n computer met 't laatste nieuwe erop en weet ik wat, waar ik van denk ja, dat zou ook wel wat minder mogen als je het, ja niet zoveel te besteden hebt. Maar goed. Dat uh, daar hebben we voor gekozen en we hebben een vrije rechtsstaat dus dan hadden we anders moeten kiezen...

Iter: Ja, ja. Want eh zeg maar, kun je voor jezelf wel 'n inschatting op dit moment van, als je gewoon zegt van als ik met een basis rond zou willen komen hoeveel je dan nodig zou hebben? Zou je dat voor jezelf kunnen inschatten? Je hoeft niet een aantal te zeggen ofzo.

Itee: Nee maar dat vind ik, vind ik inderdaad moeilijk, um dat te vergelijken en ik heb daar wel vaker over gedacht en als je mensen over de vloer krijgt van assurantie kantoren die komen fijn met leuke standaard berekeningen dan naar je toe en kijk eh, je kijkt wat je nu binnen krijgt en wat je dan binnenkrijgt. Als ik dat zo snel bereken dan komt er misschien een 5,600 euro netto minder binnen. Ja goed nu, je hebt je kinderen aan 't studeren ja dat moet er toch wel bij Sanne 't een en ander bijschuiven de zoon hebben we ook die kan je ook niet met lege handen dan laten staan. Dus kijk, 't kost, 't kostenpatroon 't uitgavenpatroon is ook heel anders nu. Ik vind dat best wel moeilijk maar ik heb voor mezelf wel 'n 'n schatting uh ja goed ik zou zo rond de, dat getal kan ik wel zeggen, rond de 3000 dan zou komen als ik via mijn pensioen gegevens zou kijken, en dan denk ik van, mwoah, kun je, vind ik niet verkeerd, dus eh, ik heb nog altijd het huis achter de hand wat al zeg, als d'r wat zou zijn kan, kunnen we 't altijd eventueel nog verkopen mogelijk schenk je het aan je kinderen oke, dat is dan weer wat anders maar... Je hebt wat mogelijkheden en dat is gewoon ja goed ook heel moeilijk, ja goed je hebt nu direct de regering die zeggen als je zelf een eigen huis hebt dan trekken we je 'n stuk van je AOW af, of weet ik wat, en dat zijn natuurlijk bepaalde ja risico's wat of zaken wat behoorlijk uh ja prikkelen dan en irriteren laten we het zo noemen, want dan krijg je dus weer 't dubbele van je spaart door je arbeid samenleven 'n hoop en dan daar betaal je 'n hoop en achteraf wordt je nog 'n keer gekort met de pamper staat waar wij in leven, laat ik het zo zeggen. Dat is misschien een beetje hard gezegd maar eh zo, zo denk ik daar wel over.

Iter: ja, en je hebt het over die pamper staat, dus je verwacht dat mensen die te weinig pensioen opbouwen dat die uiteindelijk ook wel rond kunnen komen, zeg maar.

Itee: Ja goed, ik, ik weet niet. Ja het is natuurlijk, ik kan bij, bij niet iedereen in de beurs kijken. Kijk als je nog alimentaties hebt lopen of je moet bepaalde kosten betalen of als je in de schuldsanering zit... Het is moeilijk, uiteindelijk heb je het zelf veroorzaakt, in principe, dus ja je bent verantwoordelijk

voor je eigen daden gedurende je leven en, en, en dergelijke zaken dus dat zijn de consequenties als jij dan bijvoorbeeld niet in staat bent om met geld om te gaan. Van de andere kant zeg ik, nou als mensen misschien ongelukkig daarin terecht zijn gekomen, dat kan mij ook gebeuren, d'r zou altijd eens wat kunnen zijn dan zou het misschien fijn zijn als je toch wel iets krijgt maar dan zeg ik inderdaad van ja kijk dan wel iets meer in die primaire levensbehoefte en dan uh ja dan denk ik meer aan ja goed een beetje grof misschien maar voedselbanken aan bonnen. Kijk levensbehoefte die moet je hebben, maar een computer? Een iPhone? Daar kan je het over hebben ja kijk, je hebt een telefoon misschien nodig maar als ik toch geen werk heb of weet ik wat kan ik ook net zo goed te voet of ik kan een briefje sturen als ik wat moet, of een oude computer of weet ik wat. Je hoeft niet het nieuwste te hebben en dat is toch wat je wel eens om je heen hoort van mensen die wat eh ja wat dan zogenaamd geen geld hebben en niks doen dat die toch wel het een en ander binnen halen en dat, daar heb ik dan wel problemen mee.

Iter: Ja...

Itee: En ook als het mezelf zou gebeuren dan dat ik met wat minder zou moeten doen lijkt mij heel logisch. Dat uh vind ik wel zo reëel. En daar heb je dan meestal ook zelf zorg aan gedragen dat je in die situatie komt.

Iter: ja, ja.

Itee: Niet voor iedereen maar de meesten toch wel.

Iter: Ja um en als je, als je pensioeninformatie krijgt van je pensioenfonds, wat doe je daar over het algemeen mee?

Itee: Um, ik probeer daar wel zo even naar te kijken. Ik moet zeggen over het algemeen vind ik het toch vrij moeilijke materie. Umm, dus, dus uiteindelijk denk ik dat ik toch zou kijken naar de bedragen wat, wat of daar wat in zou veranderen, ja de totaalbedragen dat is uiteindelijk wat je toch gaat krijgen. Ik weet nu dat dat ze met die datums aan het schuiven zijn, ja goed, ik moet toch nog eerst tot 65 nu zal ik tot 67 moeten. En hoe ze dat dan doen of dat komende jaren een maand is of of per drie jaar een maand of weet ik wat. Dat interesseert me dan minder bij wijze van spreken. Maar uh als er zo wat, zo wat informatie over uh informatie over pensioenen op zich komt, kijk de dekkingsgraad daarin ben je wel wat in geïnteresseerd want daar staat ook normaal geloof ik in of je een aantal jaren... Ja kijk hier, we hebben al drie jaar geen uh, wat is het, verhoging gehad, geen uh..

Iter: indexatie.

Itee: indexatie ja. Dus uh, ja oke het zij zo. In principe verlies je wat waarde maar, het zij zo, maar het zijn niet uh niet de schokkende dingen nog, wat dat aangaat.

Iter: ja, ja, want je zegt ik kijk naar de cijfers, wat vind je moeilijk? Want je zei...

Itee: ja goed, uhh...

Iter: want gaat het dan om de cijfers?

Itee: ja zo van als je hier alles een beetje ziet staan dan uh wat je kan krijgen, wat je uh... Wij kunnen wat pre-pensioen vanaf 60 jaar en een maand, en op 62 zou je iets van 402€ per jaar kunnen krijgen

dan. Dan denk ik dat is 30€ daar kan je dus niet eerder mee eruit. Van 62 tot 65 zouden we ongeveer 3000€ per jaar krijgen dus dat is wat van 250€, kan je niet eerder mee d'r uit. Je kan misschien wel een dag minder gaan werken, ik noem maar wat. Maar ik ga er vanuit dat je dan ook weer wat minder pensioen gaat krijgen neem ik aan, of dat dat pre-pensioen of iets toch los daarvan staat dat dat... Die dingen vind ik toch wel wat, wat ingewikkelder allemaal, zeg maar. Dus uh, um ook het berekenen van, ja goed, op zich ja, nogmaals, uiteindelijk gaat het om dat bedrag onder de streep als je daar maar redelijk mee tevreden bent, dat is tenminste mijn insteek en uh meer of minder dat technische verhaal erachter... Maar goed ik vind dat wel leuk om te weten hoe ze met de dekkingsgraad omgaan en als d'r wat verminderd wordt of als ze te laag staan dat je misschien wat meer inleg moet hebben of dat ze weet ik wat, deze bedragen gaan verlagen omdat ze op dit moment hebben gegeven van oke, het zij zo dan, als het maar geen geen 10% of iets dergelijks is. Want dan, goed, dan gaat het wat sneller pijn doen.

Iter: ja, ja zeker.

Itee: dus eh, dat zijn wat van die geintjes die uh ja goed, wat je toch ook wel in de krant een beetje probeert te volgen. Van uh, ja goed, als je ziet dat veel pensioenfondsen te lage dekkingsgraad hebben, ja dan is het wel eens interessant om te vragen, he hoe zit dat bij ons. Eh, zitten wij ook wat minder of weet ik wat en uh... Dus dat zijn toch wel dingen waar ik wel in geïnteresseerd ben maar niet echt dat uh, echt heel diep zeg maar.

Iter: ja, meer algemeen...

Itee: ja, ja want je moet uh pensioenen toch over uh langere termijn zien, vroeger uh, ja uh een jaar of 8 terug toen groeiden de bomen tot in de hemel en uh ja goed geweldige rendementen bla bla bla. Ja goed toen kwamen die aandelen collapse, laat ik het zo zeggen, en toen zakte alles als een pudding in elkaar ja goed dat is toch iets, ja goed, wat je op de lange termijn moet zien, wat zich dadelijk toch weer in eniger mate herstelt maar ze zijn wel wat realistischer aan het worden denk ik met hun beleggingen en ik denk dat dat wel heel belangrijk is, dat ze toch een beetje, ja, uh... Een beetje defensief beleggen al hoewel begrijp ik van mijn collega wel, wil je echt pensioenen kunnen garanderen moet je een bepaald risico nemen om dan, want de inleg wat je in je arbeidssamenleven hebt dat kan je nooit die bedragen van krijgen wat, wat ze eigenlijk hier aangeven. Dus je, je moet toch een bepaald risico in je beleggingen hebben zitten. En dat is ook wel logisch want alleen maar met rente... Vroeger 8% nu 1% of nog minder, daar kom je niet daar kom je dus niet echt aan flinke rendementen laat ik het zo zeggen. Dus uh, interessante materie. Maar nog steeds, ja ik zeg al, of je van 3000€ rond moet komen of van 2 of van 1500 of 1000 ja oke. Uiteindelijk 't, als ik 1000 binnen krijg kan ik ook maar 1000 uitgeven en als ik er 2000 binnen krijg kan ik d'r ook maar 2000 uitgeven. Ja als jij daar niet mee om kan gaan, daar niet mee kan spelen, ja dan kom je wel dan kom je in de problemen of je nou veel verdient of weinig denk ik altijd, en wat meer inkomen is natuurlijk makkelijker maar ook daar hoor je en zie je vaker dat d'r problemen komen dus uh, het is een kwestie van uh realistisch zijn en uh heel goed denken van he, dit heb ik, eens n maandje in 't rood staan is geen probleem en niet erg maar je moet niet uh het ene gat met het andere gaan vullen want dan uh dan gaat het verkeerd uiteindelijk. En of je dat nou bij een sportvereniging doet of privé of op het werk, dat is precies hetzelfde. Als de baas maanden verlies draait dan weet je dat op een gegeven moment de deur op slot gaat, en zo simpel is dat dan dat is 1 en 1 is 2, als je die jaarcijfers



zo hoort en je ziet gewoon van, ja flink verlies gedraaid, tweede jaar nog 'ns dan uh, hang je in de strop. Helaas.

Iter: En dat zie je een beetje net zo bij een pensioenfonds?

Itee: ja, als, als hun teveel, wat moet ik zeggen, te vaak moeten bijsturen en corrigeren dan uh, dan weet je dat daar wat gaat gebeuren, dat kan je bijna op je vingers uittellen, maar ik... Ik weet nooit in te schatten of of um wat moet ik zeggen. Of de officiële communicatie of dat ook um ja of je daar volledig op kan vertrouwen laat ik het zo zeggen. Want uh ja goed omdat ik wat meer ins en outs via m'n collega kreeg dan weet je dus precies wat er gaande is en uh ja als ik zo iets krijg [wijst naar UPO] dat toch een wat onbekender schrijven is van, van wat zal er aan de hand zijn en en, heel vaak ja goed is het gewoon afwachten en dan krijg je gewoon op een gegeven moment een bevestiging van we kijken de komende periode nog eens aan en of de bezetting, uh de dekkingsgraad uh voldoende is, zo niet dan moeten we weer wat gaan doen. En dan wordt de pensioenen verlaagd of het bedrijf doet nog eens een eenmalige storting, een paar jaar terug van twee miljoen. Kijk dan kan je wat doen maar uh dan denk je toch van hm, dat is niet goed in ieder geval. Want uh het kan in ieder geval consequenties hebben voor later dan.

Iter: Oke, um, heb je verder nog dingen die je graag daarover kwijt wil, over je pensioen of..

Itee: Nee, wat dat betreft... Ik, ik wat ik al zeg ik probeer het een beetje bij te houden, in ieder geval dat je weet wat gaande is, niet dat je van de ene op de andere dag als je met pensioen gaat oh potverdorie nou wat krijgen we nu weinig inkomsten of wat. Met de huidige medium wat we hebben kan je zelf een hele hoop doen en nogmaals, ik denk, ja we zijn redelijk opgeleid, dus dan denk je toch dat je zelf wel het een en ander kan regelen voor jezelf, ja kijk dat kan altijd beter natuurlijk, zonder meer, maar uh op zich denk ik dat uh we realistisch in het leven staan daarin, niet je kop in het zand steken en voor je pensioen en voor eventuele schulden wat je zou hebben dat je... Daar moet je, daar moet je eerlijk in zijn en dan kom je een heel eind. En dan denk ik ook dat je toch wel uh ook op latere leeftijd hoop ik tenminste toch nog een redelijk kwalitatief rijk leven kan voeren. En nogmaals, als je dan wat minder verdient dan moet je misschien niet drie keer op vakantie maar dan ga je maar twee keer of dan pak je geen auto of een kleinere auto, dat is allemaal mogelijk. Het hoeft niet allemaal en en te zijn. Dat proberen we de kinderen ook vaker te zeggen, dat is vaker nog moeilijk he. Kijk jullie moeten nu ook met een kleiner budgetje werken he waarschijnlijk. En ik weet niet hoe het bij jou is maar met Sanne proberen we toch ook af en toe te laten voelen van ja als het niet gaat gaat het niet. Je hebt nog een beetje spaargeld dan kan je het daarvan pakken en als je het ergens anders voor gereserveerd hebt ja goed dan zal je dadelijk, dan moet je keuzes maken en dat is het leven denk ik heel erg, keuzes maken, en of dat nu met de pensioenen of met je hypotheek of met je uitgavenpatroon is. Kijk, dat inkomstenpatroon heb je niet altijd zelf in de hand, maar je moet ook vaker wat geluk hebben om een goede of een leuke baan te vinden, maar je kan er ook wel wat moeite voor doen. Een opleiding, niet te makkelijk opgeven, weet ik wat. Dat hoort er allemaal bij om in het leven te staan. En dan uh denk ik dat we in Nederland toch redelijk goed uh ervoor staan wat dat aangaat, als je ten opzichte van andere landen kijkt. Je hebt het minimum loon je hebt toch redelijke uitkeringen, alleen nogmaals, als je wat minder binnen krijgt, geef dan ook wat minder uit. En dan verder heb ik niet direct vragen, even kijken, mijn pensioenen, ja daar staat alles in. Ja, wat je tot nog toe hebt opgebouwd, en ja goed pensioenfonds op zich, ik denk dat we daar niet mee te

klagen hebben. Ja je hebt dat weet ik niet met dat franchising d'r in zitten maar dat weet ik niet dat berekenen daarvan, daar zul je ook niet... Weet jij daar iets vanaf? Nee he?

Iter: helaas niet.

Itee: Want ik weet niet hoe ze die uh... Die factor A en weet ik wat, ik weet niet of het je wat zegt hoe dat berekend wordt dat is vaker ja, zal wel goed zijn.

Iter: ja, ja.

Itee: Ja en voor de rest, nogmaals, het getalletje daar onderaan, dat is voor mij eigenlijk het belangrijkste op dit moment en m'n vrouw die interesseert dat niet zoveel dat financiële gedeelte dus die is echt van regel het maar. En dan proberen we dat zo goed mogelijk te doen.

2.

Iter: Ik wil eigenlijk starten met um, zeg maar gewoon de vraag als je stopt met werken hoe ga je dan aan inkomen komen? Als je na, um, met pensioen gaat.

Itee: Nou dan krijg je naast je AOW, nou in mijn geval in elk geval, een pensioen en dat wordt langzaam opgebouwd, in mijn geval is dat mijn eigen pensioen, en nog een stukje uh, ja ik ben gescheiden dus uh over de periode dat ik getrouwd was, van mijn ex-partner. En dat alles bij elkaar zou voldoende moeten zijn dan uh, om te leven.

Iter: Ok, en je zegt om te leven uh je hebt ook wel een inschatting van hoeveel je nodig hebt daarvoor?

Itee: Uh, hoeveel ik nodig heb dat vind ik best wel lastig, ik hoop dat ik um eh niet erg veel minder zal krijgen dan het salaris dat ik nu heb. Um, maar als dat is dan is het ook niet anders. En ik weet, AOW is een inkomen op minimum niveau, het pensioen is dan daar bovenop. Dat uh dat zal in mijn geval uh, ligt het wat gecompliceerd, um mijn eigen pensioen zal een aantal uh ja ik weet niet precies hoeveel, ik hoop een kleine 1000€ er bovenop zelf en op het moment dat mijn ex-partner met pensioen gaat die is iets meer dan een jaar jonger en het is ook nog de vraag wanneer hij met pensioen zal gaan, op dat moment zit ik heel ruim in mijn pensioen. Dan hoef ik me echt geen zorgen te maken. Maar het is voor mij wel spannend in die periode daartussen.

Iter: Ok.

Itee: En dat komt door uh, ik heb veel verschillende banen gehad, ik heb iedere keer bij verschillende uh pensioenfondsen uh een stukje opgebouwd, soms ook niet, was er een andere regeling, maar ik heb het iedere keer laten overnemen en dat is behoorlijk ongunstig.

Iter: Ok.

Itee: Iedere keer verlies je dan een stukje, plus ik heb um groot deel van mijn werkzaam bestaan part-time gewerkt en dan bouw je ook minder pensioen op. Dus mijn pensioen ziet er niet echt geweldig uit.

Iter: Maar je hebt dus wel een inschatting van hoe het eruit ziet?

Itee: Uh, ja. Ik um weet wel... Ja nou het lastige is, ik heb een inschatting, ik weet wat het bruto gaat doen.

Iter: ok.

Itee: maar dat betekent ook dat daar nog belasting vanaf moet...

Iter: ja, ja.

Itee: En waar ik wel eens aan uh over nadenk is van uh zal dat mogelijk ook nog weer gaan wijzigen in de toekomst. He, nu betaal je als gepensioneerde weinig belasting over je pensioen, maar ik kan niet in mijn toekomst kijken. Dus dat is best wel onzeker. En vooral dat stukje dus tussen uh het moment dat ik met pensioen zal gaan en dat mijn ex-partner met pensioen gaat is voor mij een hele onzekere periode.

Iter: Want je zegt ik weet niet welke kant het op gaat, welke kant denk je dat het opgaat?

Itee: Nou de afgelopen jaren uh is het steeds minder geworden. Afgelopen jaren is, ik zit bij het ABP, en um nou afgelopen minstens drie jaar is uh heeft daar geen indexering plaatsgevonden. Dus de lonen stijgen maar uh het pensioen doet niks. Dus dat blijft op 0 staan. Ik denk, d'r komen steeds meer oudere mensen he de vergrijzing slaat toe, het is niet meer betaalbaar, dus ik denk dat het alleen maar slechter kan gaan worden. En dat is een stuk onzekerheid.

Iter: Ja. Denk je dat je iets kunt doen om daarmee om te gaan?

Itee: Daar uh, daar heb ik actief iets mee gedaan.

Iter: ok.

Itee: Ik ben um, ik zit bij het ABP pensioenfonds, daar heb je de mogelijkheid om uh naar uh een fysiek persoon te gaan voor advies.

Iter: ah ok

Itee: Dat heb ik gedaan op het moment um vlakbij wat ik dat ik gescheiden ben. Om eens na te gaan of ik in die tussenliggende periode he dus zolang ik nu dat pensioen van m'n ex-partner erbij krijg he want dan zit ik dan maak ik me geen zorgen meer. Maar in die tussenliggende periode uh of het verstandig zou zijn om dan om daar nu een of andere manier nog aan te vullen. Um, nou blijkt dat vroeger bestonden allerlei lijfrente polissen en dergelijke. Ja niet, die bestaan nog steeds ni-,wel maar die zijn belastingtechnisch niet gunstig meer en het advies was, wat eruit kwam was van ja het enige wat ik zou kunnen doen is gewoon sparen. Dus um, nou, dat weet ik, en daar doe ik het mee want 't 't is niet anders. Die houding heb ik, van ik weet niet wat ik kan, ik kan er niks aan doen hoe het gaan lopen.

Iter: ja, ja. Want je geeft aan dat je met iemand van het ABP daarover hebt gesproken, heb je nog meer mensen in je omgeving met wie je het daar wel eens over hebt?

Itee: Nee, ik heb het een keer, ik dacht van ik wil het goed uitzoeken om te kijken of ik nu meer, misschien iets kan afsluiten waarmee ik dat gat kan gaan dichten he. Want ik heb nu de mogelijkheid om dat te doen en uh ja die die die uh man is deskundige op dat gebied, en die gaf mij als eerlijk

antwoord van nou, in ieder geval op dit moment is dat, bestaat dat niet. Of in ieder geval is dat, dat niet iets dat gunstig zou zijn. Uh hij zei wel van nou je weet nooit hoe de toekomst is misschien moet u het over een jaar of vijf het nog eens gaan vragen.

Iter: ja.

Itee: Ja, het ziet er niet naar uit dat dat zal gaan veranderen denk ik. En ik heb het daarbij gelaten. Ik heb het te accepteren. Het is zoals het is.

Iter: Ja, want kijk je wel eens naar je pensioeninformatie?

Itee: Op het moment dat ik, een keer per jaar krijg ik het overzicht en dan kijk ik wel altijd even maar dan denk ik er ook weer meteen bij van oh dit zijn bruto bedragen. Wat is het netto? Of wat gaat het netto worden.

Iter: Ja.

Itee: En die onzekerheid um die kunnen daar kunnen ze ook niks over zeggen. Je zou kunnen gaan berekenen wat je nu zou overhouden in de huidige situatie maar ik weet niet wat er dan tegen die tijd allemaal veranderd is. Dus dat is best wel koffiedik kijken.

Iter: Ja.

Itee: dat maakt mij wel een beetje uh een beetje onzeker van over die tussenliggende periode van van zal ik echt flink achteruit gaan dan? Moet ik echt flink wat spaarcenten achter de hand hebben om dat gat dan te dichten? Um, ja dat weet ik niet. Maar dat kan niemand mij ook met zekerheid zeggen.

Iter: Ja. Want denk je dat er dingen zijn die die jou nog enigszins zouden kunnen helpen met die inschatting maken?

Itee: Nee, nee. Ik denk het niet. Ik denk dat het plaatje wel helder is en um de onzekerheid is dat je niet weet wat uh sowieso wat de pensioenen gaan doen de komende jaren. He, het is nu al um ja niet uh het wordt steeds slechter...

Iter: Ja.

Itee: En ook wat belastingtechnisch hoe of dat gelijk blijft of of of dat ook dat belastingstelsel kan veranderen en je moet misschien veel meer moet af gaan dragen of.. Dat is ook wel, dat zijn onzekere factoren.

Iter: Ja.

Itee: En dat kan, daar kan niemand mij iets over vertellen.

Iter: nee.

Iter: Dus ja...

Iter: En ja je denkt er dus wel over na...

Itee: Ja, ja ik heb er dus vooral over nagedacht op het moment dat ik ging scheiden, d'r voor was um het altijd van uh ik was getrouwd met iemand die een uh heel goed heel goed salaris had. Ik werkte part-time en zijn pensioen is meer dan goed. Dus we hadden het er ook wel vaker over gehad van ook al is mijn pensioen dan dan uh niet zo goed, ook door al die tussenstappen, maakt niet uit. Maar ja op het moment dat ik ging scheiden ja dan verandert er heel veel ook omdat je dan moet je sowieso veel regelen. Ik heb toen hoe heet dat de pensioenverevening wet pensioenverevening toe laten passen. Uh ja toen heb ik me erin verdiept.

Iter: Ja.

Itee: Ja, ja je moet wel. Tenminste, vind ik ik wil wel weten waar ik aan toe ben. En het lijkt misschien nog heel ver weg maar uh ja als je het nu als je het nu niet goed regelt dan heb je er later spijt van.

Iter: Ja.

Itee: maar het is nu niet zo... Als het overzicht komt dus een keer per jaar dan kijk ik even van hoeveel is het gegroeid. Maar het is dan ook niet zo dat ik het dan ga vergelijken met het vorige overzicht. Ik heb dan wel alle keurig alle overzichten in een mapje maar gewoon omdat het toch het is zoals het is en ja dan denk ik van oke het zal wel.

Iter: ja. Want je zegt ook dat je al je pensioenen van je vorige werkgevers steeds hebt overgenomen...

Itee: ja, ja.

Iter: en achteraf kijk je daar op terug van dat was misschien niet zo handig zei je?

Itee: nee, nee. Nog steeds kijk ik daarop terug van anders is het heel onoverzichtelijk dan krijg je hele grote versnippering omdat je bij veel verschillende pensioenfondsen allemaal een heel klein stukje opbouwt, dat schiet ook niet op. Dus um ik weet bij iedere overname ja verlies je eigenlijk een stukje maar hiermee heb je wel een overzicht he. Er is een plek waar het vandaan komt in plaats van vier of vijf uh plaatsen, allemaal een heel klein beetje dat, ja, dat ja vond ik sowieso niet prettig en ja ik denk ook dat dit um ja gewoon de beste oplossing was. Ja, dus ik heb daar geen spijt van.

Iter: ja, ja, nee. Oke, um zijn er nog dingen die je zo ziet van, binnen nu en een jaar zou ik dit nog kunnen doen om uh nog mijn pensioen te beïnvloeden.

Itee: Nee, alleen wat sparen. Maar dat doe ik nou nog niet echt voor mijn pensioen...

Iter: dat doe je niet..

Itee: Ik ben nu niet, doe nu niet speciaal iets apart leggen voor mijn pensioen, nee...

Iter: nee.

Itee: Dat komt ook omdat, ja dat dat is nog voor in de toekomst en er zitten bij mij nog een aantal onzekere situaties. Ik zit nog in een woning die verkocht moet worden. Als dat allemaal achter de rug is dan wordt het financiële plaatje wat duidelijker. Dan is misschien een volgende stap van oke, er komt wel een keer een pensioen aan. Ik ben nu 53 dus ja, op je 67<sup>ste</sup> dus 14 jaar dan gaat het er wel aan komen ja. En zo ver weg is dat nou niet.

Iter: nee.

Itee: nee.

Iter: maar je wacht dan dus dus tot je wat meer, verder een beeld van..

Itee: nou tot de koopwoning die er nu nog is he dat is nog een gezamenlijke koopwoning tot die verkocht is he. Dan wil ik graag dan een woning kopen en um als het dan lukt dan denk ik wel dat ik ook wel iets, sparen zit er wel een beetje in, zo ben ik wel opgevoed. Dus het is niet zo dat ik dan daar niet bij nadenk uh ik zal daar wel bewust mee omgaan.

Iter: Ja.

Itee: En als ik um dan um het nodige over heb dan ga ik wel wat opzij leggen. In de hoop dat de spaarrente dan wat hoger is maar dan zou je ook wat vast kunnen leggen natuurlijk maar dat is, dat ga ik dan op dat moment denk ik wel doen.

Iter: ok. Um, je gaf ook aan ja ik, ja ik kijk als ik die brief binnenkrijg. Kijk je ook wel eens online naar je pensioeninformatie?

Itee: ik krijg een keer, een keer in de ik denk een keer in de maand ik weet precies of dat klopt, maar ik krijg af en toe krijg ik uh via de mail een bericht via ABP.

Iter: Ok.

Itee: Met alle alle ja met een nieuwsbrief.

Iter: oh ja.

Itee: en dat kijk ik vluchtig door. Ja.

Iter: Maar, maar uit, waarom zeg je ik kijk het vluchtig door.

Itee: ik kijk, ik kijk dan wat daar staan alle veranderingen en um en ik check even van nou zijn d'r echt uh grote veranderingen op komst die mogelijk invloed kunnen hebben.

Iter: Ja.

Itee: Ja.

Iter: en als er, die er niet zijn dan is het ook gewoon uh...

Itee: Ja. Ik moet zeggen iedere keer is het... Je wordt doodgegooid met het bericht van uh vanaf dit jaar bouw je minder pensioen op. Dat heb ik wel al twintig keer gehoord, dat weet ik wel.

Iter: Ja.

Itee: Ja. Dat is gewoon zo. Maar ja, ik... Dat weet ik wel maar ik kan daar niks mee. Ik kan het niet veranderen.

Iter: nee, nee. Dat is inderdaad uh iets wat je veel hoort.

Itee: Ja.

Iter: Um, heb je verder nog bepaalde, ja, verhalen over je pensioen of um, dingen over je pensioen die je graag ook nog wil delen?

Itee: Even denken. Um. Nou, um, ja dat is terugkijkend een beetje op je leven. Weet je op het moment dat je trouwt en het gezamenlijk pensioen ziet er meer dan goed uit. Denk je van oke prima maar nu achteraf denk ik van jee, maar dat is, ging er ook niet vanuit dat ik ooit zou gaan scheiden. Maar nu het wel zo is denk ik van goh, misschien had ik daar toch iets minder lichtzinnig mee om moeten gaan. Op dat moment. Op dat moment waren er wel mogelijk heden om mijn wat wat minder uh gunstige pensioen nog op te krikken. Daar kwamen toen nog iedere keer berichten over dat daar mogelijkheden voor waren. Toen waren er ook he, dingen zoals lijfrente polissen wat belastingtechnisch gunstig was en waarmee je je pensioen wat kon repareren. Uh, ja nu achteraf denk ik van goh, hebben we toen zo aan de kant geschoven, gewoon gezamenlijk van nou, maakt niet uit dat mijn pensioen er wat slechter uitziet want het totaal is prima. Ja... Ja achteraf gezien denk ik van had ik daar misschien toch wat minder lichtzinnig mee om moeten gaan.

Iter: ja.

Itee: Maar ja, van de andere kant je kunt ook niet alles voorzien en um ja overal, met alle scenario's rekening houden en daar maar op inspelen... Dus ja het is zoals het is.

3.

Iter: um, ik wil eigenlijk starten vanuit de beginvraag als jij stopt met werken waar krijg je dan je inkomen van?

Itee: nou deels van de AOW, als dat die dan nog bestaat en voor de rest pensioen.

Iter: Je zegt als die nog bestaat?

Itee: Nouja, dat is altijd maar afwachten van hoe en wat he. Want dat is eigenlijk wat wij nu vervelend vinden. Dat je niet echt goed weet waar je aan toe bent omdat de spelregels iedere keer veranderen. Dus bepaalde dingen daar kijken we wel naar zoals op tijd aflossen aan het huis enzo, maar dat je met pensioen gewoon eigenlijk niet goed weet welke kant dat opgaat.

Iter: En dan refereer je aan de AOW?

Itee: Nou ook ook de AOW.

Iter: En hoe, hoe zie je je eigen pensioen? Hoe zie je dat in verhouding met je AOW qua belangrijkheid bijvoorbeeld.

Itee: Ja, als ik naar mij kijk, ik werk deeltijd en dan sowieso geen goed betaalde baan dus mijn deel daarin zal een stuk kleiner zijn dan dat van Peter.

Iter: En je ziet dat samengevoegd?

Itee: Dat wordt samengevoegd. We hebben gewoon een uh partnerregeling natuurlijk, dus uh ja.

Iter: En denk je er wel eens over na hoe je dat gaat aanpakken? Zeg maar actief, van ik ga mijn documenten doorkijken ofzo.

Itee: Ja we hebben het er wel vaker over maar we zitten iedere keer ermee dat het iedere keer verandert. De pensioenleeftijd verandert, en de voorwaarden veranderen en je zit nu natuurlijk met uh met pensioenfondsen die het moeilijk vinden om alles goed voor elkaar te krijgen. Dat uh, ja lage rentes enzo. En uh ja ik denk dan moeten we maar afwachten hoe het er dadelijk voor staat.

Iter: En..

Itee: En bij ons duurt het dan niet eens meer zo vreselijk lang. Maar mensen die nu beginnen, ja, dat ziet... dan heb je helemaal geen idee.

Iter: En je zegt, we hebben het er wel eens over, bedoel je dan alleen Peter of ook met andere mensen?

Itee: Nee,nee met andere mensen heb ik het er niet echt over. We hebben het een beetje erover gehad, omdat op mijn werk nou de bijzondere toestand is dat wij konden kiezen.

Iter: oh ok.

Itee: Want nou er vanalles en nog wat veranderd is in januari, weet niet eens precies wat, hebben ze bedacht dat we ook een soort beleggings iets is, verzekering, waarbij je meer risico neemt maar per maand wat minder afdraagt.

Iter: ok.

Itee: Dan gaat de discussie met iedereen erover van ja heb je liever nu gewoon cash van dat je weet wat je krijgt, of gok je het erop dat alles blijft lopen zoals het is voorgespiegeld met dat pensioenfonds en uh en doe je het zelf. En uiteindelijk, en het gaat om uh even kijken, niet iedereen is in vaste dienst dus een man of uh 30 denk ik die echt in dienst zijn daar zijn er dan 8 van die overstappen.

Iter: ok.

Itee: En tot mijn verbazing eigenlijk een mix van hele jonge mensen en wat oudere mensen.

Iter: Ok, maar je hebt er zelf niet voor gekozen?

Itee: Nee, we hebben er maar naar gekeken maar uh ja Peter zei ook van het maakt voor jou eigenlijk vrij weinig uit. Dat mijn aandeel vrij klein is dus uh ja dat doet er niet zo heel erg veel toe.

Iter: Ok, en dat is dan zeg maar in plaats van dus het gewone pensioenfonds waar jullie bij zijn aangesloten.

Itee: Ja, daar hebben ze een aparte BV voor opgericht om die constructie mogelijk te maken.

Iter: oke.

Itee: Ik had zoiets van waarom zouden ze die moeite nemen als het in ons belang is. En dan voor mijn werkgever en die verzekeringsmaatschappij. Nou ja. Laat maar zitten.



Iter: Dat is wel een interessante constructie.

Itee: Ja ze hebben echt een nieuwe BV laten oprichten, mensen nieuwe contracten gegeven enzo en dan zit ik echt van 'huh', ik vertrouw het niet.

Iter: nee. Dus je bent gewoon bij je eigen pensioenaanbieder gebleven.

Itee: ja.

Iter: Oke. Om je krijgt ook altijd jaarlijks um een pensioenoverzicht, kijk je daar wel eens naar?

Itee: Nee. Nee.

Iter: Wist je wel dat je het kreeg zeg maar?

Itee: Ja, ja dat wist ik wel.

Iter: ok.

Itee: Nee, bij ons is het heel ouderwets, Peter die doet de volledige financiën en ik uh bemoei me daar eigenlijk niet mee.

Iter: Oke, ja en zeg maar, waarom bemoei je je daar niet mee?

Itee: Nou ten eerste omdat ik toch niet weet wat d'r uiteindelijk uit komt en uh ja ik bedoel ik kan dat nou wel voor dit jaar zien maar dan volgend jaar wordt het weer anders.

Iter: Ja.

Itee: Ik zie tegen die tijd wel.

Iter: Ja.

Itee: Het is ook niet iets waar je je aan.. waar je iets aan kan veranderen. Bij ons toevallig dit jaar wel, maar normaal gesproken: het is zoals het is. Je zit bij je pensioenfonds, je hebt niks te kiezen, dus je kunt er ook niks aan veranderen.

Iter: En die twee dingen zijn zeg maar waarom jij...

Itee: Ja en dat ik gewoon niet financieel geletterd geïnteresseerd ben.

Iter: Ja, zijn er nog dingen waarvan je denkt, als dat nou in het document zou staan of als ze me dat nog zouden vertellen dan zou ik het veel interessanter vinden om dat te gaan bekijken.

Itee: Ja nou als ze mij konden vertellen aan het eind van de rit waar ik voor stond ja nou dan was het interessant. Maar nou, er gebeurt iedere keer vanalles. Ik hoorde op, op de wandelgang van degene die bij ons, hoe noem je dan, die HR doet.

Iter: Oh ja.

Itee: Van och nou ja vorig jaar is het ook al 6% minder waard geworden allemaal. Dan denk ik van ja hoe moet ik daar nou over nadenken hoe dat is op mijn 67<sup>ste</sup>? Of misschien veranderen de regels wel en is tegen de tijd dat ik met pensioen ga tot mijn 70<sup>ste</sup>.

Iter: Ja.

Itee: Dus ja ja dat is eigenlijk de reden waarom het uh het echt voor ons interessant is. We proberen het af te dekken waar iets af te dekken is, of op een andere manier. Ja sowieso zorgen dat je kan leven tegen die tijd. Door het huis af te lossen.

Iter: Oke dus jullie zijn al aan het kijken naar alternatieven om te zorgen dat het dan..

Itee: Ja, maar we blijven er iedere keer in hangen dat je gewoon zit met veranderende spelregels. Dus dat je, dat het erg moeilijk is om het te... Ja Peter is wel van de getallen, die vindt dat wel interessant om dat heel goed door te rekenen. Maar die zit ook iedere keer van, ja hoe gaat dat nou lopen.

Iter: Ja, ja, ondanks dat hij het snapt zeg maar loopt ie tegen..

Itee: Ja ik denk hoe wiskundiger iemand is hoe moeilijker het is om daar mee om te gaan. Dat je uh dat je niet alle basisbegrippen, basis dingen hebt om je rekensommen mee te maken.

Iter: Ja, ja.

Itee: Het kan zoveel kanten op.

Iter: Ja, ja. Dat is inderdaad wel een interessante kijk. Heb je zeg maar een beetje een idee, je hoeft geen getal te noemen, kun je een inschatting maken van wat je eigenlijk een beetje nodig zou hebben als je nou dus stopt met werken. Hoeveel je nodig zou hebben om je leven te kunnen onderhouden.

Itee: Nou ik neem aan dat de kosten iets omlaag gaan, de kinderen zijn dadelijk het huis uit en je valt dan in een andere belastingschaal. Nou ik weet dat niet uh niet in geld hoeveel ik nodig heb om van te leven nee, je moet je vaste lasten kunnen blijven betalen.

Iter: Maar zeg maar zou je wel een inschatting kunnen maken van zoveel procent van wat ik nu krijg?

Itee: Nou ik dacht dat ze altijd uitgingen van 70% zo ongeveer. Dat je dat dan krijgt.

Iter: En heb je een idee of je jullie dat gaan halen?

Itee: Zoals het er nou voorstaat zou dat volgens mij nog wel kunnen. Maar uh nee ik weet het niet.

Iter: Ok, um, even kijken, je gaf eerder al aan over die wisseling dat die uh, dat bij je werk die opsplitsing hebben gemaakt voor je pensioen. Hebben jullie daar toen ook voorlichting over gehad enzo?

Itee: Daar is iemand voor langs geweest, van die verzekeringmaatschappij dan die dat nieuwe pensioen aanbied. En die heeft ook aangeboden om het voor iedereen door te rekenen. En dus een algemeen praatje gehouden van een uur ofzo of anderhalfuur en daarna heeft hij nog iedereen

uitgenodigd om naar aanleiding van een uitdraai van wat er beschikbaar is bij ons om dat na te rekenen waar dat op neer zou kunnen komen.

Iter: Ok, heb jij dat toen ook gedaan?

Itee: Nee, dat heb ik toen niet gedaan nee.

Iter: Omdat je toen al had besloten?

Itee: Toen had ik al zoiets van uh... Nee ze zeiden toen al dat er uh dat er bepaalde risico's aan zaten, dat je uh dat je eigenlijk nu al een deel opzij moet zetten dat je meer over houdt. En dat je dat dan eigenlijk weer zou moeten beleggen in van alles en nog wat. En dat is je je basis eigenlijk lager is dan voor je pensioen.

Iter: oh.

Itee: En dat vond ik allemaal wel een beetje verdacht klinken.

Iter: Ja, want dan zou je dus eigenlijk evengoed evenveel zijn aan het wegzetten als met dan andere pensioen?

Itee: Ja, met het idee dat je er dan zelf iets mee doet.

Iter: Ok.

Itee: Dan in plaats van je pensioenfonds. En je had er wel allemaal keuzes in van in hoeverre je het risicovol wil laten beleggen door hun en minder risicovol. Ja wij zijn toch wel zo ouderwets dat we met... dat datgene wat je nodig hebt dat je daar niet mee gaat gokken, want dat is het toch.

Iter: En je ziet je eigen pensioenfonds dan minder als dat gokken?

Itee: Nou ja wat zij zei en daar ben ik het wel mee eens van die kunnen toch ook geen garanties geven. Die doen dat eigenlijk ook.

Iter: Ja.

Itee: Maar dan denk ik die hebben op zich geen winstoogmerk.

Iter: ok.

Itee: Dan denk ik gewoon ja, ik weet niet wat er uiteindelijk uitkomt. Maar ja dat voorrekenen van hun is ook allemaal met fictieve getallen van als dit als dat en als de ruimte zo is en de dekking zoveel dan komt het hierop neer en anders dan daar. En het komt ergens tussenin uit.

Iter: Nee, ok.

Itee: Ja er zit gewoon teveel onzekerheid in om daar echt een goede beslissing over te kunnen nemen.

Iter: Ja, ok, um heb je zelf nog dingen over dit onderwerp waarvan je zoiets hebt van die wil je graag delen...

Itee: die wil je graag wat?

Iter: graag delen of waar je zeg maar waar je van denkt die wil ik in elk geval genoemd hebben.

Itee: Nee, dat heb ik al gedaan eigenlijk.

4.

Iter: Want ik wil eigenlijk starten met de vraag, op het moment dat je stopt met werken hoe denk je het financieel aan te pakken om nog rond te komen?

Itee: Hoe denk ik financieel... Dat is het pensioen natuurlijk en ten tweede zorgen dat de vaste lasten lager zijn dan ze nu zijn.

Iter: En aan welke vaste lasten refereer je dan?

Itee: Hypotheek, het huis.

Iter: Oke hypotheek. Oke en je zegt oke ja pensioen, hoe zie je de verhouding tussen je aow en je pensioen daarin? Je bedrijfspensioen om het even zo te zeggen?

Itee: Uh, vraag je om cijfertjes of?

Iter: nee, nee, gewoon wat is voor jou het belangrijkste, zal de meeste inkomsten opleveren bijvoorbeeld. In die zin verhoudingen.

Itee: Dat zou ik niet weten. Pensioen is een, een goed deel daarvan, dat zou ik verder moeten op zoeken. Dat percentage weet ik niet.

Iter: Oh nee dat geeft verder ook niet. Maar inderdaad meer een algemeen uh..

Itee: Ja kijk het is natuurlijk altijd zo geweest dat het uh, 70% van het middelloon zou zijn, ik heb een middelloon regeling, 70% dus daarvan. Dat is het altijd geweest maar dat is inmiddels toch een stuk lager geworden door alle uh, niet meenemen van de inflatiecorrectie. En allemaal dat soort dingetjes. Dus waar zal het nu zitten? Op 60% ofzo?

Iter: Oke maar je zegt... Je hebt wel het idee dat het gedaald is dus? Um, daaruit leid ik af dat je je pensioeninformatie doorleest?

Itee: Ja!

Iter: Steek je daar veel tijd in? Ben je daar veel mee bezig?

Itee: Nee, dat is, je krijgt een keer per jaar het overzicht, dat lees je door en dan denk je van ja het zal wel.

Iter: Oke.

Itee: Het is een situatie uh, ja ik zit bij het ABP zoals je weet, waar eigenlijk ik geen keuze heb om daar iets aan te veranderen, daar moet je het mee doen en dat is het. En ja als je wat extra wil dan moet je dat zelf regelen.

Iter: Oke, en je zegt dan moet je het zelf regelen, hoe zou je dat kunnen doen?

Itee: Uh ja zou kunnen sparen, zelf voor lijfrente zorgen dat soort dingen.

Iter: En denk je er wel eens over na om dat te doen?

Itee: Um, ja. Lijfrente niet, want dat lijkt mij niet rendabel, maar wel zelf sparen.

Iter: En dat is ook concreet inderdaad met pensioen in het achterhoofd.

Itee: Ja.

Iter: met dat doeleinde?

Itee: Ja.

Iter: En je zegt ik kijk een keer per jaar naar mijn pensioeninformatie want dan komt ie binnen. Kijk je buiten die periode er wel eens naar?

Itee: Ik kijk er af en toe, af en toe probeer ik dat en om er wijs uit te worden. Dat heeft dan alles te maken met veranderingen die zeg maar uh voorkomen. Alleen ik moet zeggen dat de consequenties daarvoor als je met pensioen gaat mij nooit helemaal duidelijk zijn.

Iter: En over welke veranderingen heb je het dan?

Itee: Uh, nouja het niet meegaan van het pensioen in de inflatiecorrectie. Dat soort zaken. Verandering van pensioenleeftijd, uh, ik moet tot mijn 67<sup>ste</sup> werken. Wat dat precies voor consequenties heeft uh is heel moeilijk om dat te achterhalen uit die informatie vind ik.

Iter: En dat zou voor jou wel waardevol zijn als dat wel duidelijk zou worden?

Itee: Ja, ja.

Iter: Zijn er nog meer dingen waarvan je denkt, nou als dat er nou in zou staan of als ze me dat nou een keer zouden kunnen vertellen dan, dat zou voor mij wel echt helpen met het meer interessant vinden en lezen van de informatie.

Itee: Um, nee ik denk dat dat wel het belangrijkste is. Zeg maar de consequenties voor later.

Iter: Oke, en uh praat je hier wel eens met mensen over?

Itee: Nou ik heb het er wel eens over met mensen op mijn werk. Wat dat voor consequenties zou kunnen hebben maar eigenlijk weet niemand dat.

Iter: Oke. Maar gewoon met collega's of uh...

Itee: Ja, ja. Dat heeft natuurlijk voornamelijk te maken met het feit, het is al he, toen ik de eerste, ja hoe doe lang doe ik al mee met dat pensioenregeling, sinds m'n 25<sup>ste</sup> ofzo, je eerste tijd daarin was het altijd zo van ABP heeft een goed pensioen, is waardevast, en dat is de laatste 10 jaar, is dat losgelaten. En dat nouja wat dat dan precies betekent, dat weten mensen niet, met wie ik dan praat. Ikzelf ook niet.

Iter: maar die mensen vragen zich dat dus ook af.

Itee: Ja die vragen zich dat ook af.

Iter: En het leeft wel.

Itee: Het leeft wel ja. Niet bij de jongeren maar wel bij de wat ouderen.

Iter: Zou je een, een leeftijd, van ongeveer op dat punt slaat dat om? Zou je daar een inschatting van kunnen maken?

Itee: ik denk rond de 50 beginnen ze daarover te denken.

Iter: Dan beginnen ze misschien moet ik toch maar...

Itee: Toch maar eens uh beter informeren en daar eens naar kijken.

Iter: Is dat bij jou, was jij daar altijd al mee bezig of..

Itee: Nee ik was daar nooit mee bezig. Dat is alleen maar sinds ongeveer die leeftijd. Maar daarvoor... Nee. Altijd met in het achterhoofd van uh ABP is goed. Uh, er zijn wel eens, in die tijd gebeurde dat wel eens, wel eens van die adviseurs uh langs geweest die dan je financiële situatie wilden doorlichten en advies wilden geven. En, ik kan me nog goed herinneren dat daar meestal uit kwam als ze zagen ABP, je doet mee sinds je 25<sup>ste</sup>, oh nou dat is goed hoeft je verder niks aan te doen.

Iter: oh nou...

Itee: En dat stukje is zeg maar de laatste tijd is dat heel onduidelijk geworden. Dat is overigens niet alleen de schuld van ABP hoor, dat die informatie, dat is gewoon de regering die de spelregels verandert.

Iter: En die adviseurs, die kwamen vroeger langs. Nu niet meer?

Itee: Nee nu niet meer, nu houd ik ze buiten de deur.

Iter: Oh het is van jou een keuze dat je niet meer met ze...

Itee: Nee, nee, ja.

Iter: En dat is vanwege...

Itee: Ja, ja de situatie dat ik altijd het gevoel had dat ze voor zichzelf aan het praten waren. In plaats van voor mij.

Iter: Ja, dat ze niet jouw belang dienden?

Itee: Ja, ja precies.

Iter: Maar doen die collega's van jou dat wel nog of is dat iets dat algemeen heerst?

Itee: Nee, nee dat weet ik niet.

Iter: Oke, geeft niet, vroeg het me af. Um ja je zei, toch weer even terug, ik lees die brief een keer per jaar als ie binnenkomt dat UPO. Is dat ook het moment dat je daar over na gaat denken? Triggert dat iets?

Itee: Ja dat kun je een triggermoment noemen. Zo van ja even lezen, hoe zat het ook al weer en moet ik daar iets mee. En ja dan wordt het weggelegd en wordt vervolgens vergeten. Ja.

Iter: Ja. En praat je er ook wel eens met Esther over?

Itee: Ja, ja. Niet heel vaak maar, maar uh wel in de zin dat. Ja waar wij het wel eens over moeten hebben, ja 7 jaar leeftijdsverschil, dus uh ja. Maar dat is heel lastig want, omdat de spelregels telkens veranderd worden.

Iter: Ja.

Itee: He, je kunt een plan maken van een bepaalde leeftijd tot je pensioenleeftijd, om dan een doel te bereiken, maar als in de tussentijd die spelregels veranderd worden, zoals het opschuiven van de pensioenleeftijd of het niet waardevast houden van je pensioen of weet ik het. Dan kun je daar niet in mee en dan is het maken van plannen gewoon heel lastig.

Iter: Ja, snap ik. En hebben jullie het ook wel eens over jullie pensioen samen hoe dat elkaar, hoe dat samen gaat komen en of jullie daarvan rond kunnen komen.

Itee: Ja dat wordt geen probleem. Om daarvan rond te komen.

Iter: daar heb je wel een inschatting van?

Itee: Daar heb ik wel een idee van.

Iter: En uh, sorry, je hebt er wel een idee van, de combinatie van jullie, je ziet dat als een geheel.

Itee: Ja.

Iter: En neem je dan ook nog, je zei eerder van ik spaar ook nog wel met dit in beeld, neem je dat daar ook al bij mee?

Itee: Dat is daarin meegenomen, dat is het totaalplaatje wat je dan in gedachte hebt.

Iter: Oke, en dan komt dat samen en.. En dat heb je ook wel bekeken en berekend?

Itee: Daar heb ik wel een idee van, ja. Ik kan niet zeggen dat 1,2,3 met de gegevens die ik heb kan berekenen.

Iter: Maar je hebt...

Itee: Met de staartjes die bij je pensioenoverzicht komen kun je iets, je weet wat de AOW doet, je kunt dat optellen, je weet de andere factoren, dan denk ik het zit wel goed.

Iter: Zit wel goed. Maar daar heb je dus wel die tijd in gestoken om daar achter te komen.

Itee: Ja.

Iter: Dat is wel iets dat je wilt weten?

Itee: Ja, maar als je dat precies, als je wilt bekijken wat betekent dat nou concreet, dan uh, dan kom ik daar niet helemaal uit.

Iter: En hoe bedoel je dan concreet?

Itee: Hoe bedoel ik dan concreet, je hebt nu een bepaald inkomen, uh je moet doorwerken tot een bepaalde leeftijd, 67 in mijn geval, uh wat is dan direct je inkomen. Ook gegeven het feit wat dan de belasting gaat doen dat soort zaken. Daar is bijna niet uit te komen voor mij.

Iter: Nee, nee.

Itee: Je kunt wel een schatting maken maar wat dat precies gaat worden geen idee.

Iter: Nee snap ik, het is allemaal nogal... Um, nou ja dat waren mijn voornaamste vragen. Ik weet niet heb je zelf nog zaken rondom je pensioen die je graag wilt vertellen of waarvan je denkt dat vind ik nog opvallend.

Itee: Ja waar je niet naar vraagt is nabestaandenpensioen enzo.

Iter: Nee.

Itee: Dat soort zaken, want daar heb ik ook uh een aparte verzekering is dat voor.

Iter: Oke, buiten ABP om?

Itee: Ja dat is gekoppeld aan ABP, dat is van Loyalis.

Iter: Oh Loyalis ja.

Itee: Ik weet niet zeker wat het verband is met ABP, maar volgens mij hangt het eraan. Om ervoor te zorgen dat als met mij iets gebeurd best wel flinke tijd financieel voor wat er achter blijft voor geen problemen gaat zorgen.

Iter: En..

Itee: En dat is natuurlijk ook een stuk financiële toekomst, niet voor mij maar wel voor anderen.

Iter: Ja, want heb je een idee of dat alleen geldt wanneer jij na je pensioen komt te overlijden of ervoor?

Itee: Nee, dat is vanaf nu. Dat geldt vanaf nu, volgens mij stopt dat ook als ik gepensioneerd ben, dan gaat dat niet meer door. Maar als er nu iets gebeurd betekent dat dat Esther en de kinderen, of tot Esther 80 is ofzo, financiële bijdrage krijgen. Van Loyalis.

Iter: Oke. Dat is inderdaad ook uh...

Itee: Belangrijk.

Iter: belangrijke factor.



Itee: Ja Pelle en Esther, of uh, Pelle en Elise zijn natuurlijk um, we zijn laat getrouwd dus op het moment dat wij met pensioen gaan dan zijn de kinderen nog relatief jong. Dus als er iets gebeurt dan moeten zij ook verder kunnen.

Iter: Dus een soort levensverzekering voor je pensioen? Zie ik dat goed?

Itee: Ja niet precies, uh, ja zo kun je het wel, een soort nabestaandenverzekering.

Iter: Ja ik heb er wel wat over gelezen. Maar dat was ook wel zo van het kan juist wel of niet voor je pensioen enzo..

Itee: Ja dit is dus specifiek als er voor je pensioen iets gebeurt dat er dan uh...

Iter: Maar je hebt hier dus actief nog voor gekozen zeg maar?

Itee: Ja daar is actief voor gekozen ja.

Iter: En op basis van welke overwegingen, ja op basis, gaven zij jou een keuze, kwam dat uh, kwam het vanuit jou...

Itee: Dat kwam vanuit mijn werk. Ja.

Iter: En dan was het van dit is een mogelijkheid?

Itee: Dit is een mogelijkheid. Zo heb je in de loop der tijd wel meer mogelijkheden gehad, en dit was een interessante.

Iter: Zeker. Ok. Nog overige...

Itee: Nee.

## 5.

Iter: Oke want ik wil eigenlijk beginnen met de vraag stel je voor dat je stopt met werken, hoe ga je dan aan inkomen komen.

Itee: Dan reken ik op een AOW en een pensioen.

Iter: Oke en hoe zie je die in verhouding met elkaar?

Itee: Ik heb dat niet zo uitgerekend hoe dat in verhouding.. Um. Ik meen dat je zo tot de 1000 euro AOW krijgt en de rest krijg je dan aangevuld met pensioen. Denk ik.

Iter: En aangevuld tot wat?

Itee: Ik... Ja dat heb ik niet bestudeerd, wat mijn totale inkomen is, maar dat is ja dat is redelijk. Ja ik denk toch dat het iets van 2400 in de maand is, maar dan valt wel de, zeg maar eindejaarsuitkering, die ben ik wel kwijt. Daar reken ik een beetje op.

Iter: Ok. En denk je wel eens na over hoe dat in elkaar zit? Ik bedoel, ik interview je er nu natuurlijk over...

Itee: Nou, ik heb erover nagedacht toen ik twee jaar geleden dit huis kocht, want toen moest ik bedenken van goh, als ik zoveel aan hypotheek moet afdragen, hoe gaat dat dan als ik met pensioen ben.

Iter: Ja.

Itee: En op dat moment wist ik, dat is geen probleem, en als je nu vraagt waarom niet en hoeveel niet dat weet ik niet.

Iter: Oke, maar op dat moment heb je er dus naar gekeken?

Itee: Ja.

Iter: Maar sindsdien eigenlijk niet?

Itee: Nee. Ik heb wel gekeken tot een halfjaartje terug een tijdje... Een vriendin van mij zei van oh je kan bij, ik zit dan bij zorg en welzijn he, dan kan je online uhh...

Iter: Bij MijnPFZW.

Itee: Ja en dan kan je dus kijken stel dat je een dagje minder gaat werken als nu. En dan gaat het met 40.000 of 50.000 enzovoorts. En hoeveel je dan verdient tot je pensioen en hoeveel je dan pensioen minder krijgt per maand als je zoiets doet. Dat heb ik toen bekeken, omdat ik, ik werk nu vier dagen officieel, en ik wou naar drie dagen officieel.

Iter: Ja.

Itee: En toen ik het een en ander door aan het ploegen was bleek dat ik al zoveel pensioen, uh BBL-uren had opgebouwd, ouwe lullen uren, dat ik de laatste twee jaar drie dagen kan werken van die ouwe lullen uren. Dus dat doe ik nu.

Iter: Oke ja en dan scheelt dat verder niet met pensioenopbouw?

Itee: Dus ik hoef niet uh zeg maar het pensioen al op te pakken...

Iter: Oke ja ik snap 'm

Itee: Maar daar heb ik toen wel naar gekeken hoe dat met dat pensioen zat.

Iter: Oke en je zei, een vriendin van mij gaf dat aan, zijn er ook andere mensen met wie je wel eens over je pensioen praat?

Itee: Nee.

Iter: Eigenlijk niet.

Itee: nee, die vriendin wees me op die mogelijkheid, en omdat ik zo langzamerhand vond van ik moet wat minder gaan werken of in elk geval op eigen tempo gaan werken... Nee, alleen met haar heb ik erover gesproken.

Iter: En op jullie werk wordt er niet echt over gepraat.

Itee: Nee... God ik ben wel naar een informatiebijeenkomst geweest. Maar als je me nou vraagt waar ging dat over. Ook geen idee, geen idee.

Iter: Maar dat was wel iets over je pensioen?

Itee: Ja dat was dan voor voor mensen die met pensioen... Nou, waarschijnlijk, inderdaad die minder wilden werken. In dat kader zal het wel zijn geweest.

Iter: Ja.

Itee: Daar was toen voorlichting over, en daar ben ik toen naartoe geweest.

Iter: Oh ja, en dat was zeg maar georganiseerd vanuit de werkgever?

Itee: Ja ik denk het wel. Ja het was gewoon voor werknemers van ons bedrijf.

Iter: Oke. Ja je krijgt ook altijd een keer per jaar, dat heet het UPO, het Uniform Pensioenoverzicht, dat is zo'n briefje waar je opbouw tot nu toe op staat. Kijk je daar wel eens naar?

Itee: Ik krijg een ander jaaroverzicht, van iets van drie of vier a-4'tjes, waar dan iets op staat van wat het voor mij betekent, wat het voor mijn partner, voor en na mijn overlijden. Dat bedoel je?

Iter: Ja.

Itee: Ja.

Iter: En daar kijk je meestal wel even naar?

Itee: Even naar ja. Meestal snap ik het niet. Nee, snap ik het niet. Nee, ik stop het in mijn klapper.

Iter: Oke, en waarom heb je niet de behoefte om daaraan, daar meer naar te kijken?

Itee: Omdat ik A. denk dat het is zoals het is, wat daar staat. Op het ogenblik doe ik daar niks mee, en als ik het wel zou weten dan, over drie weken ben ik het weer vergeten. Dus dat soort dingen die, die zo ver weg liggen dat beklijft bij mij niet.

Iter: Ja, ok. Zijn er dingen die jou zouden kunnen helpen om hier meer over na te denken? Of waarvan je zegt van oh als ze me die informatie zouden geven dan zou ik het wel met wat meer interesse lezen bijvoorbeeld?

Itee: God, ja, weet je je krijgt ook van die blaadjes he. Van zorg en welzijn, van eigen huis, en van de asn. Ik gooi ze allemaal gelijk de prullenbak in.

Iter: Ja.

Itee: Ik denk, of ja toevallig omdat ik dit [wijst naar kast] moest opruimen toen kwam ik een magazine tegen van zorg en welzijn, en dat ging voornamelijk over dat ze ethisch aan het beleggen. Ja dat is heel prachtig dat ze dat doen. En dan stop ik het weer weg. Dus uh, nee ik zou niet weten wat ik daarmee wil. Wel toen ik dat huis kocht. Ik weet nog dat de hypotheekadviseur zei van oh je hebt een goed pensioen. Dat als ik stop met werken, dan hoef ik er in inkomen weinig op achteruit te gaan. Toen dacht ik, nou, prima.

Iter: Ja, fijn om te horen. En sindsdien heb je ook zo iets van nou prima, gaat zo verder.

Itee: Ja het gevoel is er vertrouwd bij, soms als je dan met die bankencrisis en enzovoorts hoort he. En dat op een gegeven moment de pensioenfondsen zeg maar ook uh heikel zitten met die bankencrisis, ja dan ga ik eventjes kijken van hoe doet zorg en welzijn het ten opzichte van andere pensioenfondsen.

Iter: Zou je dat op dit moment weten? Of was dat gewoon op dat moment dat je dat in de gaten hield?

Itee: Geloof niet dat ik de laatste maand daar informatie over gehad heb. Ook dat onttrekt zich aan mijn invloedssfeer. Ja je zit vanzelf in een pensioenfonds, en daar zit ik al dertig jaar bij, langer... Nee, nee dus hoe ze aan het beleggen zijn, geen idee, maar ook heb ik daar 0,0 invloed over. Dus ja.

Iter: Ja begrijp ik. Um, zijn er nog dingen waarvan je denkt, als ik het komende jaar al met pensioen zou gaan, zijn er dan nog dingen waar je van denkt die zouden helpen om aan meer inkomen te komen of zie je daar geen beïnvloedbare situatie meer?

Itee: Wat, dat ik?

Iter: Als je bijvoorbeeld komend jaar al met pensioen zou gaan, wat je nu nog binnen dat jaar zou kunnen doen om meer pensioen te krijgen. Of om dan financieel meer ruimte te hebben.

Itee: Ja ik heb geen idee. Als je minder werkt heb je minder inkomen, dus dan gaat het ook ten koste van je pensioen. Dus geen idee dat er een mogelijkheid zou zijn dat je door minder te werken toch nog ergens geld gaat opbouwen. Lijkt me niet logisch. Dus dat is ja.

Iter: Um, je gaf eerder aan dat je, pensioeninformatie, die brochures bekijk je helemaal niet die belanden dus op de kast. En de pensioeninformatie belandt dus in de klapper als ik dat goed begrijp.

Itee: Ja, ja.

Iter: En dat is eigenlijk wat je regulier doet met de pensioeninformatie die je ontvangt eigenlijk?

Itee: Ja. Ik denk van, ja zoals toen het huis gekocht moest worden, of toen een halfjaar geleden van ik wil van vier naar drie dagen, ja dan wordt het actueel om te kijken van he hoeveel geld, en dan is er ook een aanleiding waardoor ik denk ik moet er een beslissing over nemen.

Iter: Ja, Ja.

Itee: En nu denk ik ik moet nog twee jaar door op deze manier en dan heb ik alle aandacht bij het werk. En dan uh ja.

Iter: Dus je kijkt er eigenlijk alleen naar op het moment dat er directe aanleiding is?

Itee: Ja, ja precies.

Iter: Denk je dat er voor je met pensioen gaat nog een keer zo'n directe aanleiding gaat komen of denk je dat er nog bepaalde specifieke gebeurtenissen gaan zijn die jou aanleiding kunnen geven daar naar te gaan kijken?

Itee: Nou, niet echt die pensioenoverzichten. Want ik zag wel in de mail van een paar weken terug, maar die heb ik nog niet geopend, dat zorg en welzijn dan ook een of ander workshop houdt voor mensen die met pensioen dreigen te gaan, hoe bereid je je voor op je pensioen ofzoiets.

Iter: Ok.

Itee: Uh, maar dat bedoel je niet he?

Iter: Ja ook dat soort dingen.

Itee: Um, ik denk dat, nu ben ik bezig met die overschakeling van vier naar drie dagen. Ik denk dat als die overschakeling een beetje rond is, dat is na de zomer, dat ik dan wel ga kijken van nou wat houdt dat in en wat heb ik zelf in mijn hoofd en heb ik daar nog zo'n workshop voor nodig.

Iter: Ok. Maar je bent dus ook ingeschreven voor de nieuwsbrief van PFZW..

Itee: Ja,ja.

Iter: Lees je die ook? Je zegt ik heb een paar maanden terug gekeken.

Itee: Nee,nee, nee. Deze is van een paar weken terug.

Iter: Oh deze is van een paar weken terug.

Itee: Nee volgens mij sla ik het meestal over. Dan delete ik dat ook eens.

Iter: Oke, ja. En dan vanuit welk oogpunt is dat?

Itee: Nou ja, omdat ik al zo druk ben met mijn dingetjes dat ik er ook geen voorstelling bij kan maken welk belang ik heb om er in te gaan lezen nu.

Iter: Ja. Ja ok.

Itee: Ja.

Iter: Maar zo'n workshop daar zou je op het moment dat je verder een beetje de weg kwijt bent daarin...

Itee: Dat zou weer een aanleiding zijn om ja om daar naar te kijken ja.

Iter: En dan zou je afhankelijk daarvan de afweging maken om daar naartoe te gaan.

Itee: Ja.

Iter: Ja ok prima. Um, je zei net al dat je dus, dat je hypotheekadviseur had gezegd dat je een prima pensioen had...

Itee: Ja.

Iter: En dat je dus ook wel een inschatting hebt van hoeveel dat is. En je denkt daar ook wel van rond te kunnen komen?

Itee: Ja. Ja, daar heb je niks in te kiezen naar mijn idee. Je hebt iets opgebouwd, en wat je hebt opgebouwd kun je maandelijks opsouperen, en ik hou er wel rekening mee want ik moet ook mee voor Coco betalen he. Dus in die zin is het allemaal niet zo royaal. Maar ja het pensioen en die aow dat staat gewoon vast daar kan ik niks mee dealen. Maar waar ik wel aan gedacht heb is van je hebt huizenruil. En stel je voor dat ik een week op vakantie wil naar Rome en de mensen die daar wonen willen een week naar Amsterdam toe.. Ja dan kan je daar toch honderden euro's... Ja en vakantie vieren vind ik wel leuk dus als ik denk van ik kom geld tekort dan denk ik dan zou ik op die manier goedkoop op vakantie gaan, om zo te bezuinigen. Of eventueel met dat airbnb.

Iter: Ja dan doet Amsterdam het goed.

Itee: Ja deze locatie is op zich wel gunstig, redelijk dicht bij het centrum, naast het Vondelpark. Dus uh..

Iter: Maar je zou dus zeg maar, je zou niet er dingen voor willen laten als je krupper komt te zitten? Je zou gewoon kijken hoe je het goedkoper kon maken maar je zou het er niet voor laten zitten?

Itee: Wat, wat kunnen laten zitten?

Iter: Nou bijvoorbeeld de vakanties.

Itee: Nouja ik heb in ieder geval nooit dure hobbies gehad, en ik heb geen auto.

Iter: Dat scheelt.

Itee: dat scheelt ook. Dus het enige kostbare zijn de vakanties en ik hoop dat ik die juist veel kan doen na mijn pensioen.

Iter: Ja begrijp ik. En je had het net ook over Coco, hij bouwt geen pensioen op?

Itee: Hij bouwt AOW op.

Iter: Hij bouwt wel AOW op.

Itee: Maar hij krijgt wel, nee nee, als ik vandaag kom te overlijden, dan krijgt hij dan krijgt hij uh geld.

Iter: Dan krijgt hij jouw pensioen?

Itee: Ja zoiets dergelijks. Dan staat er altijd van, en dan vraag ik m'n zus erbij en die leest het dan een keertje uit ook in bijzijn van Coco en na die uitleg ben ik weer totaal vergeten wat het inhoudt.

Iter: Maar je ziet dat wel als iets, jouw pensioen zie je wel als iets wat jullie samen gaan delen?

Itee: Ja.

Iter: Als een geheel als huishouden?

Itee: Ja. Daar rekent Coco ook trouwens op.

Iter: Ja dat begrijp ik. Oke, maar daar heb je nu, je hebt je wel eens verdiept dus hoe dat allemaal zit met partnerpensioen.

Itee: Ja, en dan zeg ik dus, dan moet er een zus bij komen die er verstand van heeft van van die dingen. En dan zegt die van dat zit zo en zo en zo. Nou en op dat moment snap ik het, en dan zie ik een maand later datzelfde en dan weet ik niet meer precies wat dat is. Maar goed, dat stukje onthoud ik toch wel.

Iter: Nou oke prima, dat waren mijn vragen die ik zo direct heb, heb je zelf nog zaken over je pensioen die je wilt delen, of waarvan je het gevoel hebt dat ik die heb gemist in dit interview?

Itee: Geen idee. Nee.

Iter: Niet zo direct? Oke prima.

(Itee begint na afsluiten interview weer te spreken).

Itee: Ja je hebt tegenwoordig allemaal van die lui die maar carrière willen maken. Ik ben nog zo ouderwets dat je blij bent met een baan en je blijft er dertig jaar in werken. En je betaalt je eigen huur netjes. En dus ook een eigen woning kopen, of ja een auto of uh wat en dat vond ik eigenlijk allemaal veel te moeilijk. En zo is het eigenlijk ook met je pensioen. Soort van dat bouw ik kennelijk op en dat zal wel goed zijn. En het is ook goed kennelijk dus.

6.

Iter: Oke, want ik wil starten met de vraag, als je stopt met werken, hoe ga je dan aan inkomen komen?

Itee: Nou dan heb ik pensioen heb ik dan. Dat is mijn inkomen.

Iter: Ja. En je pensioen bestaat dan dus vanuit je aow en vanuit je werkgever, dus zeg maar het pensioen dat je bij pfwz opbouwt. Dus hoe zie je die in verhouding tot elkaar, die twee bronnen van inkomsten?

Itee: Nou de AOW, die zie ik als een soort basis zeg maar, waar gewoon ik als burger gewoon recht op heb. Zo zie ik dat nu he, ik weet niet hoe dat zit als ik 60 ben want dat is dan alweer veranderd volgens mij, maar dat is nu en dan is het pensioen daar bovenop. En daar, dat komt dat bij. Zo zie ik dat.

Iter: En in verhouding tot elkaar? Wat denk je dat het meeste zal zijn?

Itee: Oh dat is grappig. Ik denk dan dat het pensioen meer zal zijn dan de AOW. Ja. Maar of dat echt zo is dat weet ik eigenlijk niet eens. Is meer een idee dan dat ik dat precies weet.

Iter: Nee dat is prima. En je zegt, je zei net van de aow van als dat dan allemaal nog zo is. Hoe bedoel je dat?

Itee: Um, nou daar is gewoon heel veel verandering. Heel veel verandering rondom hoe de aow eruit moet komen te zien. Omdat er veel meer jonge mensen zijn en veel meer oude mensen. En die, dus daar is politiek heel veel over te doen, dat dat anders moet. Dat je minder pensioen krijgt en dat, de aow staat daarin ook ter discussie. En dan denk ik oke, ik weet niet hoe het eruit ziet dan.

Iter: Wat verwacht je?

Itee: Ik moet eigenlijk zeggen dat ik me er niet zo mee bezig hou, dus als je me vraagt wat ik verwacht. Ja wat verwacht ik. Ja het grappige is, als je die vraag stelt dan voel ik dat het door elkaar gaat van wat ik verwacht, dat ik gelijk denk van waar heb ik recht op. Dus ik ben van de generatie die uh die uh waar ik zie pensioen en aow als iets waar ik recht op heb. Zo voelt dat voor mij. Dus op het moment dat je mij vraagt wat ik verwacht dan is dat de verwachting, de verwachting dat ik krijg waar ik recht op heb. Zo zou ik het eigenlijk zeggen. Ja dat bepaalt mijn verwachting.

Iter: Um, en uh denk je daar dus wel eens over na buiten dit gesprek? Want je hebt nu natuurlijk even uh, zo van ik heb dat interview dus je hebt even gekeken, maar kijk je normaal...

Itee: Ik heb helemaal niet meer gekeken. Heb het niet gelezen, helemaal niks.

Iter: Maar je kijkt daar normaal dus ook niet naar? Naar die pensioeninformatie?

Itee: Um, nou ik krijg een keer per jaar pensioeninformatie, en dan kijk ik het heel even, blader ik het eigenlijk even door en dan leg ik het weg. Want dan vind ik het eigenlijk al te ingewikkeld. Maar dat is meer een idee dan dat ik echt, ik verdiep me niet in. Dus ik weet eigenlijk niet of het zo ingewikkeld is. Maar wat ik wel ingewikkeld vind is um is dat als ik het lees dan is dat nog 12 jaar verder en dan denk ik ja, weet ik veel hoe ik over 12 jaar ben. En wat dan belangrijk voor me is. En dat is dan ook een reden om me er niet verder in te verdiepen. Het andere is dat we een eigen huis hebben, he ik samen met Maria, en daar hebben we een hypotheek op en we hebben een keer in de zoveel jaar hebben we een financiële adviseur en die licht dan eigenlijk alles door van hoe is onze hypotheekopbouw in relatie tot dat wat we straks met het pensioen hebben. Dus dan, dat zijn wel momenten waarop we het laten doorberekenen, over hoeveel hebben we het dan op dat moment. En kunnen we blijven wonen waar we wonen. Dus dan kijken we wel van hoe verhoudt die pensioenopbouw zich tot de vaste lasten, die we rond die tijd zullen hebben, ook wat ingewikkeld meteen. Dus dat zijn dan eik momenten waarop we.. En we weten nu bijvoorbeeld al als het zich zo voortzet kunnen we niet blijven wonen in het huis waar we nu wonen, dat wordt dan te duur, want Maria heeft een eigen zaak, en die heeft dan geen pensioenopbouw als zelfstandig ondernemer. Dus dan heb je dat je, ja dan kun je het niet meer betalen. En dan uh gaan we het huis verkopen en gaan we verhuizen. Zoiets denk ik dan.

Iter: Ja, oke maar je weet dus wel nu al dat...

Itee: Dat is iets dat, wat we zeg maar weten en ook tegen mekaar zeggen van als de cijfers weer binnenkomen voor de belastingdienst zeg maar dat we kijken van hoeveel hypotheekschuld hebben we en hoe verhoudt dat zich tot waar we nu zitten en straks met pensioen. En dan zeggen we oke dat kunnen we niet betalen. Dan gaan we tegen die tijd verhuizen.

Iter: Maar je ziet er wel uit alsof je daar vrede mee hebt op zich.

Itee: Ik denk ja dat is goed, dat zien we dan wel weer. Ja ik maak me daar niet zo druk om, het is meer een gegeven. Het is ook een gegeven dat zij een eigen zaak heeft en een zelfstandige is en dan is pensioenopbouw gewoon van een hele andere orde. En mijn pensioen, ik, dat, dat, we kunnen niet van mijn pensioen leven met z'n tweeën. Dus ja. Zo is het dan.

Iter: Oke, ja dus naar die pensioeninformatie kijk je op het moment dat jullie die doorrekening doen.



Itee: Precies.

Iter: Met een financieel adviseur

Itee: Ja. Dan kijken, dan wordt het echt berekend en dan wordt het ook in relatie gezet tot andere kosten uh die we dan hebben. Ja dus dan wordt het in verhouding gezet.

Iter: Ja, ja dat in verhouding zetten lijkt me inderdaad wel...

Itee: En dan krijg ik ook meer een idee van op dat moment, een momentopname van wat dan mijn inkomsten zullen zijn. Dus dat gebeurt dan weer wel. Ja.

Iter: En je zegt dus van ik weet al dat we het huis waarschijnlijk niet kunnen houden, heb je wel het gevoel dat jullie ervan kunnen gaan rondkomen in principe?

Itee: Alleen maar als we goedkoper gaan wonen dan. Ja want dan moet echt, de hypotheek lasten moeten dan omlaag.

Iter: Maar kun je dan wel nog wonen op een manier waarmee jij kunt leven om het zo te zeggen.

Itee: Ja dat denk ik wel. Ik weet niet precies hoeveel we dan verdienen, maar, ik heb dat niet in mijn hoofd dat dat niet kan.

Iter: Nee, oke. Um, ja je krijgt dus een keer per jaar dat pensioenoverzicht. Ben je toevallig ook nog ingeschreven voor die nieuwsbrief?

Itee: Ja, die krijg ik nu digitaal.

Iter: Bekijk je die?

Itee: Ja!

Iter: Je klinkt zelf verbaasd.

Itee: Dat is ook zo, ik ben daar eigenlijk wel een beetje verbaasd over. Ik heb eigenlijk niet, um, want volgens mij heb ik nu en en, krijg ik nu de digitale nieuwsbrief en krijg ik het blad. Allebei, en uh, waarom ik de digitale nieuwsbrief, die scan ik eigenlijk. Snap je? Die, ik lees hem digitaal, en dan denk ik dit onderwerp vind ik nog wel interessant dus dan klik ik 'm aan. En dan lees ik dat schuin door en dan de rest, en dan kieper ik m weg. Dus ze hebben 'm qua opbouw wel aardig gedaan, omdat ik dan per onderwerp even snel kan kijken of er iets inzit wat ik interessant vind. En ja het blad. Wil je iets weten over het blad?

Iter: Ja als je hem leest?

Itee: Dus dan komt ie binnen en dan laat ik hem meestal, he dan ligt ie ergens op een stapel, en dan kom ik hem weer tegen als ik wil opruimen en dan blader ik m meestal even door. Dan kijk ik vaak even, dan zit er een onderwerp in dat vanuit mijn werk interessant is of nouja, soms denk ik wat voor aanbiedingen maar dan denk ik goh wat is dat eigenlijk ook oninteressant die aanbiedingen. Meer zo.

Iter: Maar je kijkt het dus in ieder geval wel door.

Itee: Ik blader het wel door. Ik blader het vaak wel even door ja. Van even kijken oh wat voor onderwerpen zitten erin.

Iter: Um, praat je hier ook wel eens over met bijvoorbeeld collega's of mensen in je persoonlijke kring?

Itee: over pensioen?

Iter: Ja.

Itee: Nou niet dat, ben ik me niet bewust van nee.

Iter: Daar wordt ook niet vanuit je werk wel eens iets over geïnformeerd of...

Itee: Nee.

Iter: Dus je praat er eigenlijk alleen met Maria over. En met je financieel adviseur.

Itee: Ja eigenlijk zijn dat de enige momenten dat ik erover praat. Over hoeveel geld we dan eigenlijk verdienen en hoe het tegen die tijd in relatie tot wat ik nu verdien. Ja dat zo. Ja dat zijn eigenlijk de enige momenten.

Iter: Ok. Um, ja en je pensioeninformatie kijk je, je leest hem dus over het algemeen snel door. Zijn er nog dingen... die de pensioenaanbieder jou zou kunnen bieden om het wat interessanter te maken om het te lezen? Die jou zouden kunnen motiveren om die wat meer door te lezen?

Itee: Nou geen idee. Kijk als ik het binnen krijg, ze hebben een voorblad gemaakt, dan krijg ik dat voorblad binnen en daarop kan ik lezen, kan ik een aantal dingen gewoon lezen. Ik heb niet dat idee... Het is ook gewoon vrij overzichtelijk, uh, ze hebben het overzichtelijk gemaakt door een aantal onderdelen uit elkaar te halen. Het is alleen, ik zit gewoon zo in elkaar. Ik ga het lezen op het moment dat ik heb het nodig heb, en dan ga ik de informatie tot me nemen en dan verdiep ik me erin en dan kan ik er wat mee. Maar zolang dat niet echt nodig is, de noodzaak ertoe is, dan doe ik dat gewoon niet. Dus dan krijg ik het binnen, en dan denk ik oke het is weer binnen, en dan vouw ik het netjes op en doe ik het in een map, dat ik weet wat ik heb, waar ik het kan vinden. Dus ik maak mijn administratie, met mijn pensioen, en dat is het, heel simpel. Maar het is wel zo ik weet het te vinden en als de financiële adviseur bijvoorbeeld komt of zo nodig is dan verdiep ik me er wel in.

Iter: Ja, op het moment dat de noodzaak er is verdiep je je erin.

Itee: Ja, ja. Als ik denk kunnen ze nog wat verbeteren dan denk ik nee, nee want ik weet het ook niet want ik gebruik het ook niet echt actief.

Iter: En dat is dus puur omdat je de noodzaak niet ziet om het op dat moment te bekijken?

Itee: Ja precies en als ze vinden, als de pensioenfondsen vinden ik moet actief bezig houden met uh pensioen dan moeten ze wel iets doen. Ik weet niet wat. Maar als zij belang, als zij dat van belang vinden, dat ik dat ga doen als klant, dan moeten ze iets doen.

Iter: Ja, maar je kunt niet zo de vinger erop leggen wat dat zou kunnen zijn?

Itee: Nou dat zou betekenen dat zij mij heel erg duidelijk moeten maken wat de noodzaak daarvan is. Kijk wat, wat natuurlijk wel opkomt is dat ze wel zeggen dat je je kan gaan verzekeren of zoiets. Ja dat begint op te komen dus dan uh, dan word ik als klant benaderd of ik me wil verzekeren voor mijn pensioen, of ik keuzes daarin wil gaan maken. Nou, ik denk in eerste instantie daar heb ik helemaal geen zin in, en dat zie ik wel tegen die tijd, maar als er een andere noodzaak is die ja die van invloed is op mijn eerste levensbehoeften bijvoorbeeld, ja dan kom ik natuurlijk als klant ergens in beweging. Dan moet dat, dan moet die noodzaak ergens zijn en die moet aangeraakt worden bij mij. Dat, dat begeeft zich dan op het niveau van oh dit heeft wel directe invloed nu op mijn inkomen. Directe invloed. Dan kom ik in beweging. Maar niet omdat het over 12 jaar is ofzo. Ik, ja zo zit ik ook niet in elkaar. Ja misschien ben ik wel dood tegen die tijd.

Iter: Ja, je weet maar nooit. Zie je op dit moment nog dingen die je nog zou kunnen doen om je inkomen nadat je stopt met werken, die dat nog zouden kunnen beïnvloeden? Dingen die je op dit moment nog zou kunnen ondernemen?

Itee: Oh ja. Nouja wij hebben op een gegeven moment, hebben wij onze overwaarde van het huis, van het huis dat we hiervoor verkocht hebben, hebben wij belegd in, in teak. Maar dat is helemaal fout gelopen. Dus dat is terwijl ons idee was wel dat we daardoor iets van pensioen opbouw, pensioen opbouw zouden kunnen spekken. Maar goed ja dat is iets wat ik nu helemaal niet meer op die manier als vorm zie om mijn pensioen, waar ik nu iets in zie, waar ik nu in kan handelen om mijn pensioen straks te vergroten. Dat is helemaal niet meer een vorm waar ik voor zou kiezen. Maar dat was, dat hebben we toen wel gedacht. Uh, en nu nu. Ja wat ik natuurlijk doe, sorry ik vergeet dat te zeggen, wat ik doe is dat ik, ik heb zo'n oude spaarloonregeling, die bestaat nog, maar dan in een wat andere vorm. Dus wat ik doe is van mijn salaris per maand 50 euro overmaken naar de delta lloyd, en die hebben zo'n soort verzekering, en daarmee weer bouw ik iets extra's op voor mijn pensioen later. Dat is wat ik doe, dat moet jij natuurlijk weten.

Iter: Ja dat is voor mij wel interessant ja.

Itee: Ja dat is wat ik doe.

Iter: En is dat via je werk geregeld?

Itee: Uh nu niet meer. Want dat is helemaal afgeschaft via het werk, gaat niet meer via de werkgever, uh maar ik heb het wel heel lang via de werkgever gedaan. En nu is het daar sinds twee jaar, drie jaar, sinds die hele crisis en woekertoestanden is dat helemaal losgelaten en sinds 1 januari is dat ook via de werkgever nou eruit. Dus, en nu, dus in stapjes is het er helemaal los van gegaan.

Iter: Maar je draagt wel nog steeds die 50 euro per maand af?

Itee: Ja, ja dat doe ik structureel.

Iter: Oke dus ondanks dat het is stopgezet vanuit de werkgever...

Itee: Ja, ben ik dat wel blijven doen ja. En dat komt dan bijvoorbeeld weer voort uit die financieel adviseur die wij hebben die uh die dan zegt van goh je zou eigenlijk wel iets extra's moeten gaan doen om te gaan opbouwen voor je pensioen want anders dan dan heb je straks inderdaad een te laag inkomen. Dus dat komt daaruit dan weer uit voort en dan maak ik met diegene keuzes van hoe

zou ik dat dan willen en waar... Dus ik zou bijvoorbeeld kunnen zeggen van nou ik zou meer kunnen gaan doen he. Ik zou die 50 euro kunnen gaan plussen, waardoor ik meer pensioenopbouw. Ja dat doe ik niet, maar dat zou je kunnen doen. Ja.

Iter: Waarom doe je dat niet? Als ik mag vragen?

Itee: Ja, ja. Ik hou er ook wel heel erg van om gewoon nu te leven. En uh nu uh, weet je ik spaar ook voor andere dingen, ik ben, ik vind bijvoorbeeld cursussen of scholing heel belangrijk voor mijn eigen persoonlijke ontwikkeling, daar investeer ik in en als ik meer naar pensioen doe kan ik nu minder investeren in mijn persoonlijke ontwikkeling. En dan denk ik als ik dan moet kiezen dan denk ik ja dan vind ik eigenlijk dit niet belangrijker. Dus dat zijn die, dat zijn de keuzes. En wij hebben tegelijkertijd zijn we uh, je kan goedkoper aflossen, dat hebben ze, sinds vorig jaar heeft de regering daar een maatregel in ontwikkeld, dus dat je je hypotheek aflost. Dat zijn, vorig jaar in die regeling zijn we daarin mee gegaan, dus daar heb ik dan ook weer geld in geïnvesteerd om dat af te lossen, waardoor de vaste lasten weer wat lager zijn. Dus zo, dus het zit eigenlijk meer in andere vormen... Of, in wezen is dat ook een vorm, vooruitlopend op dat je straks minder geld krijgt. Maar dat is natuurlijk ook een manier om...

Iter: Ja dus je hebt wel wat om, van potjes die je kunnen helpen.

Itee: Ja, ja je hebt die 50 euro dan van de delta lloyd, en aflossing waardoor de vaste lasten worden.

Iter: Oke, um, dat waren eigenlijk al mijn voornaamste vragen, heb je zelf nog dingen waarvan je het gevoel hebt dat ik ze heb gemist of waarvan je verder het gevoel hebt dat je het nog interessant vindt om te vertellen? Daarover.

Itee: Um, nee eigenlijk is alles wel aan bod geweest. Ja. Ik kan nu niet iets verzinnen ofzo. Of misschien denk ik oh dat moet ik ook nog erbij zeggen... Nouja ik denk wel de hele tijd van het maakt echt uit als je partner inderdaad dus een zelfstandige is. Dan zie je pensioen echt anders. Dat realiseer ik me eigenlijk ook terwijl ik met jou zit te praten. Dat heeft ook invloed, net zoals dat het uh voor Maria heel belangrijk is dat we op een gegeven moment toch een samenwerkingscontract hebben gesloten zodat zij mijn pensioen kan krijgen als ik eerder overlijdt. Ja kijk snap je, dat gaat natuurlijk ook over pensioen. Dat is misschien niet over jou onderzoek, maar het zijn wel, echt wat over keuzes die ik dan maak in relatie tot zeg maar. Dus dat is zeg maar ja.

Iter: Ja want dat vergt gewoon weer net wat extra nadenkwerk over je pensioen zeg maar.

Itee: Ja, ja. Precies, het is gewoon anders. En verder vind ik het een ingewikkelde discussie over die, die hele politieke discussie. En hoe dat moet en.. Punt.

Iter: ja, klopt daar is nog veel onduidelijkheid.

Itee: Ja heel veel onduidelijkheid. En het is ook een heel proces waarin gekozen moet gaan worden, wat nou goed... wat nou klopt. Maar het maakt, het is op dit moment wel heel onduidelijk.

## **Bijlage 5: Documenten pensioenfondsen**

De documenten die zijn meegenomen in dit onderzoek zijn niet allemaal publiekelijk beschikbaar. Er is hier dus een link opgenomen naar de documenten die dit wel zijn, en van de overige documenten is de naam opgenomen zodat deze kunnen worden opgevraagd bij de pensioenfondsen.

### ***ABP***

- Brochure: “Welkom bij ABP, geef uw pensioen een goede start”, te verkrijgen via [https://www.abp.nl/images/Welkom-bij-ABP-WEB-24.0034\\_tcm160-168262.pdf](https://www.abp.nl/images/Welkom-bij-ABP-WEB-24.0034_tcm160-168262.pdf)
- Indexeringsbrief: UPO
- Startbrief

### ***PFZW***

- Brochure: “Een NIEUWE baan, wat betekent dit voor uw pensioen?”, te verkrijgen via <http://www.pfzw.nl/Documents/brochures-particulieren/een-nieuwe-baan.pdf>
- Indexeringsbrief: UPO

### ***PMT***

- Brochure: “Pensioenregeling in het kort. Wat houdt uw pensioen in? Wat doet PMT? En wat kunt u zelf doen?”, te verkrijgen via <http://www.bpmt.nl/brochures-en-formulieren>
- Informatiebrief nieuwe pensioenregeling
- Startbrief