

Resultaten deelnemersonderzoek 2020 Stichting Pensioenfonds Thales Nederland

September 2020



Agenda

1

Doel en aanleiding van het onderzoek

2

Resultaten:

1. Respons
2. Percepties over het pensioen
3. Pensioenbewustzijn
4. Communicatie en informatie
5. Bestuur en beleid

3

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen



Doet u mee?

Naam
Adres
Postcode/plaats
(evt. Land)



Grote pensioenenquête
Log makkelijk in via de QR-code

1. Doel en aanleiding van het deelnemersonderzoek



Communicatie en pensioenbewustzijn:

Ieder pensioenfonds is verplicht de deelnemers op een begrijpelijke wijze te informeren over de pensioenresultaten en over ontwikkeling van het (aanstaande) pensioen.

1. Dit deelnemersonderzoek toetst de communicatie en het pensioenbewustzijn. De enquête be vraagt de deelnemers over:
 - de informatie en communicatie (bronnen, tevredenheid) en
 - de besturing en het gevoerde beleid van SPTN.

De uitkomsten van dit onderzoek ondersteunen SPTN bij het optimaliseren van de communicatie en informatievoorziening naar de deelnemers.



2. Dit deelnemersonderzoek stimuleert ook het pensioenbewustzijn.
De bevroagde onderwerpen en de terugkoppeling die de deelnemer ontvangt bij het beantwoorden van vragen draagt daaraan bij.

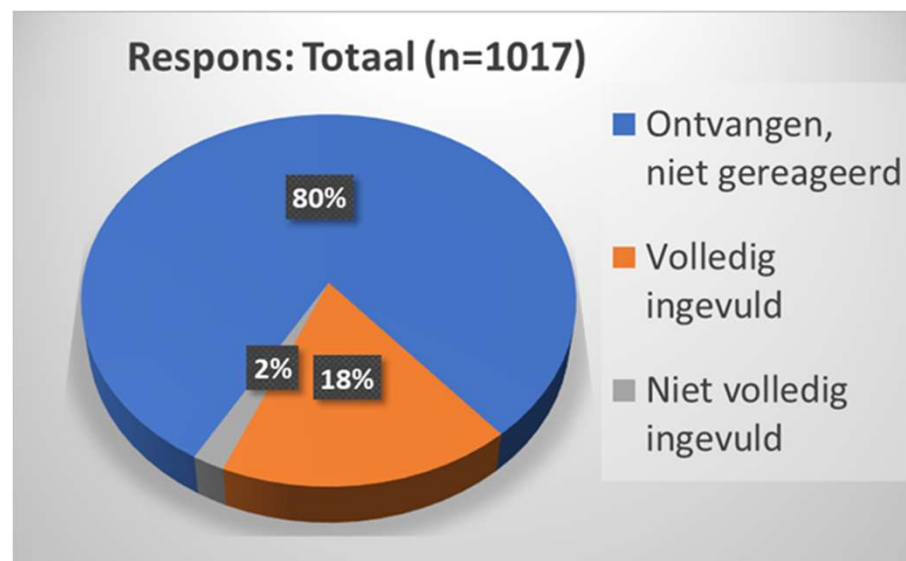
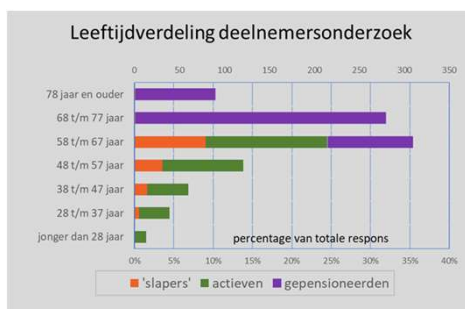
Uitkomsten die relevant zijn voor communicatie en informatievoorziening/pensioenbewustzijn worden aangeduid met



2.1 Respons

2

De respons is goed (bruto 20%). De respons onder de gepensioneerden is het hoogst (30%). Onder ex-werknemers van Thales die nu nog niet een pensioenuitkering ontvangen ('slapers') is de respons het laagst (10%). De huidige werknemers van Thales ('actieven') behaalden een respons van 18%.



De hoogste respons wordt behaald in de leeftijdsgroep 68 t/m 77 jaar en in de leeftijdsgroep 58 t/m 67 jaar (alleen bij actieven en gepensioneerden).

2.2 Percepties over het pensioen

2

Bijna de helft van de werknemers denkt dat de betaalde pensioenpremie wordt gebruikt om de huidige pensioenen uit te keren. Bij de gepensioneerden is bijna een kwart die mening toegedaan. Dat is **onjuist**.

Bijna de helft van de gepensioneerden denkt dat hun pensioenuitkering wordt uitbetaald uit een eigen pensioenpot die ze samen met Thales hebben gevuld. **Dat is onjuist**.

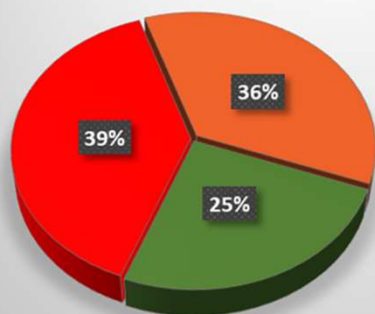
This document may not be reproduced, modified, adapted, published, translated, in any way, in whole or in part or disclosed to a third party without the prior written consent of Thales. © Thales 2019. All rights reserved.



2.2 Percepties over het pensioen

75% van alle respondenten schat het aandeel van Thales in de (ingelegde) pensioenpremie (veel) te laag in. De huidige werknemers van Thales scoren met 29% juiste antwoorden iets gunstiger dan de gepensioneerden (23%). 35% van alle respondenten heeft geen idee van het rendement. En 36% schat het rendement veel te laag in. 13% scoort het juiste antwoord. Van de huidige werknemers van Thales schat 44% het rendement veel te laag in (gepensioneerden: 31%).

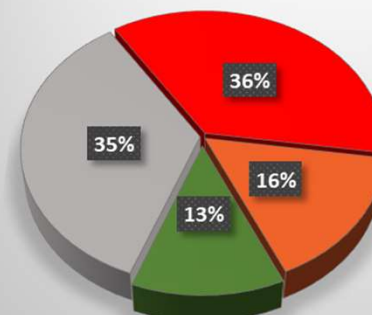
Het aandeel van Thales in de pensioenpremie



- schatten aandeel veel te laag in
- schatten aandeel iets te laag in
- antwoord is juist



Rendement ingelegde premie: alle respondenten



- heeft geen idee
- schatten rendement veel te laag in
- schatten rendement iets te laag in
- antwoord is juist

2.3 Pensioenbewustzijn

2

Ik weet welke veranderingen in mijn werk- en privéomstandigheden ('Life events') van invloed zijn op mijn pensioen

65% van de werknemers zegt te weten welke 'life events' van invloed zijn op hun pensioen. Werknemers jonger dan 38 jaar scoren fors lager (minder dan 50%) evenals gepensioneerden (52%).



De hoogte van mijn pensioenuitkering (nu of later) staat niet vast, dat vind ik vervelend

Het doel van deze vraag was duidelijk te maken dat de hoogte van het pensioen niet vaststaat. 65% van alle respondenten vindt dit vervelend. In de laatste 10 jaar voor start van het pensioen stijgt het aandeel van 54% naar 72%. Dit aandeel neemt iets af als respondenten ouder zijn dan 77 jaar.



De ontwikkeling (hoogte) van mijn pensioen volg ik, of ga ik volgen, via de Thales pensioenplanner en/of mijnpensioenoverzicht.nl



70% van alle deelnemers volgt dat of gaat dit volgen. Onder werknemers en 'slapers' is dit aandeel het hoogst: 77% resp. 80%.

Ik vind het interessant om de ontwikkelingen in het pensioenstelsel (pensioenakkoord) in de komende jaren te volgen

De interesse om ontwikkelingen in het pensioenstelsel te volgen is het grootst onder de doelgroep die korter dan 10 jaar voor de ingangsdatum van het pensioen zit (bijna 90% is geïnteresseerd). Maar de groepen die nog meer dan 10 jaar tot hun pensioen hebben te gaan (75% geïnteresseerd) en meer dan 20 jaar moeten wachten (66% heeft interesse) scoren ook hoog op deze vraag. Bij gepensioneerden is 85% geïnteresseerd.



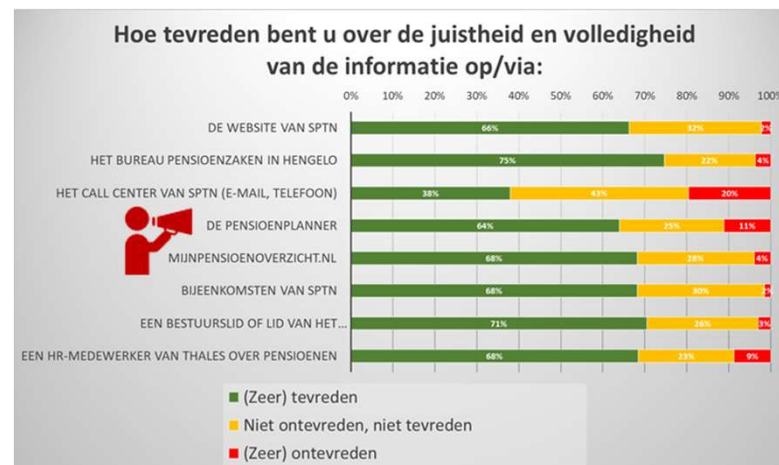
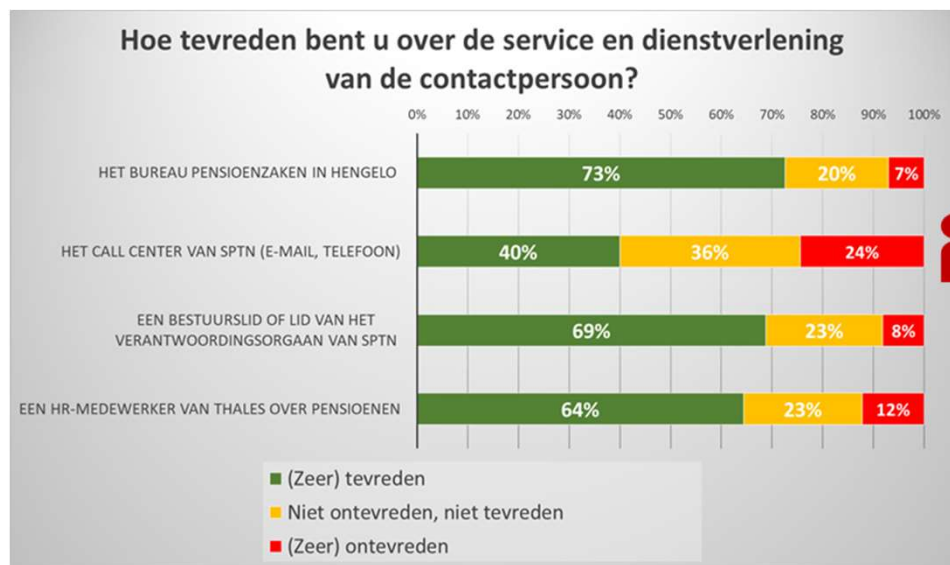
OPEN

2.4 Communicatie en informatie

2

336 deelnemers hebben één of meerdere informatiebronnen gebruikt sinds 1-1-2019. 30% van de in-actieven (gepensioneerden en 'slapers') heeft sinds 1-1-2019 gebruik gemaakt van één of meer middelen. Bij de werknemers is dat aandeel fors hoger: 43%. De website van SPTN, www.mijnpensioenoverzicht.nl en de pensioenplanner worden het meest geraadpleegd.

This document may not be reproduced, modified, adapted, published, translated, in any way, in whole or in part or disclosed to a third party without the prior written consent of Thales - © Thales 2019. All rights reserved.



2.4 Communicatie en informatie: de indexatiebrief

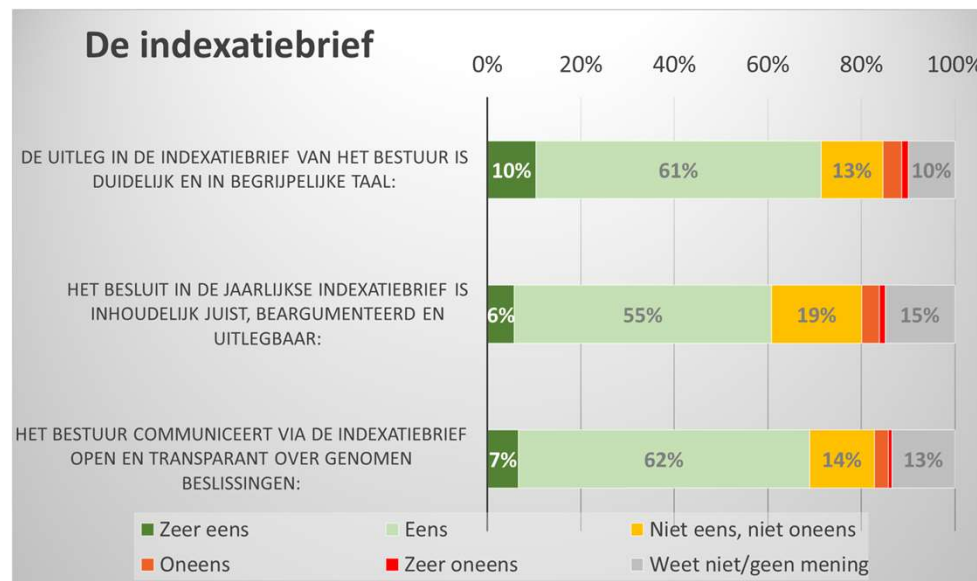
2

De indexatiebrief wordt door de deelnemers positief beoordeeld. De uitleg van het bestuur en de communicatie in de brief (open en transparant) scoort met 70% (zeer) eens conform de eigen ambities van SPTN.

Het oordeel over het besluit (inhoudelijke juist, beargumenteerd en uitlegbaar) scoort iets minder gunstig. Het aandeel respondenten dat daarover geen mening heeft of neutraal antwoord ligt daar hoger.

De groep deelnemers die deze vragen het meest positief beantwoorden zijn de gepensioneerden. Op alle drie gevraagde onderdelen scoren ze positiever dan de werknemers en de 'slapers'.

De werknemers en 'slapers' scoren zeer vergelijkbaar. In de antwoordcategorieën 'Weet niet/geen mening' en 'Niet eens/ niet oneens' scoren deze twee doelgroepen relatief hoog. Uit de commentaren blijkt ook wel dat deelnemers zich niet altijd deze brieven kunnen herinneren.

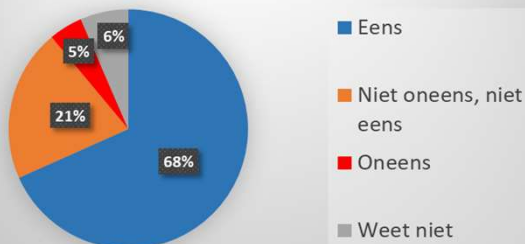


2.4 Communicatie en informatie: het jaarverslag

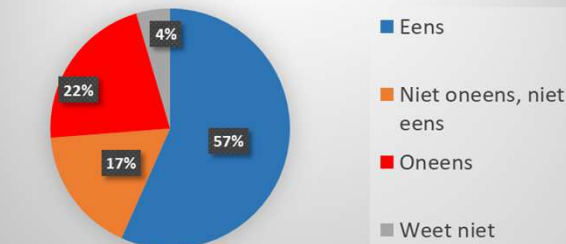
2

263 deelnemers hebben kennis genomen van het jaarverslag over 2019 (29%). Onder de gepensioneerde respondenten is dit aandeel het grootst: 41%. Onder de werknemers is dat aandeel 12%. 60% van deze lezers vindt het huidige jaarverslag prima, 10% wil graag veranderingen. Uit de commentaren blijkt dat de meeste wensen in lijn liggen van een verkort jaarverslag (samenvatting, op hoofdlijnen). 75% van de niet-lezers zou een verkort jaarverslag waarschijnlijk wel lezen. Een verkort jaarverslag als aanvullende communicatie kan dus een veel grotere doelgroep bereiken (72% in plaats van 29%).

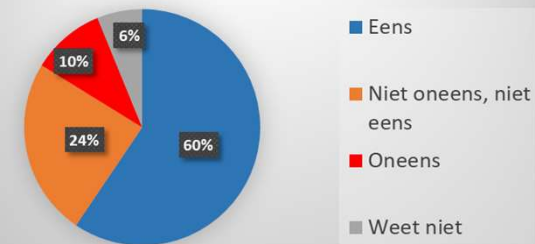
Het jaarverslag 2019 is volledig, correct en begrijpelijk



Een verkorte versie van het jaarverslag is voor mij voldoende



Het huidige jaarverslag vind ik prima, hier hoeft niets aan te veranderen



2.4 Communicatie en informatie: de bijeenkomsten

2

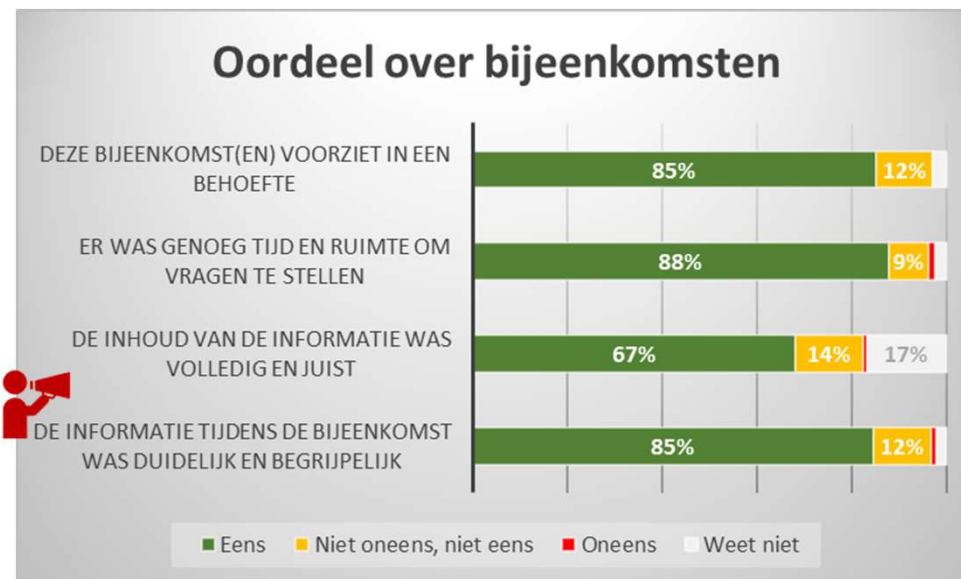
Het SPTN organiseert bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers, medewerkers die er over denken binnenkort met pensioen te gaan en het SPT organiseert de jaarlijkse deelnemersbijeenkomst.

Een kwart van alle respondenten gaf aan dat ze in de afgelopen 3 jaar één van de bijeenkomsten heeft bijgewoond. Er is tevredenheid over de informatie en over de mogelijkheid om vragen te stellen. Deze bijeenkomsten voorzien in een behoefte. De volledigheid en juistheid vinden deelnemers soms lastig te beantwoorden.

Onder werknemers nam bijna 40% deel aan een bijeenkomst, van de 'slapers' woonde in die periode minder dan 10% een bijeenkomst bij.

Bij de deelnemersbijeenkomst scoort 21% 'Weet niet' op de vraag of de inhoud van de informatie volledig en juist was (64% eens). Dat verklaart de lagere score op dat item (de twee andere bijeenkomsten scoren daar 75% of hoger).

Uit de commentaren blijkt een deel van de respondenten de informatie te technisch te vinden ('jargon'). Anderen hebben juist meer behoefte aan gedetailleerde uitleg en nog meer toelichting.



2.5 Bestuur en beleid

2

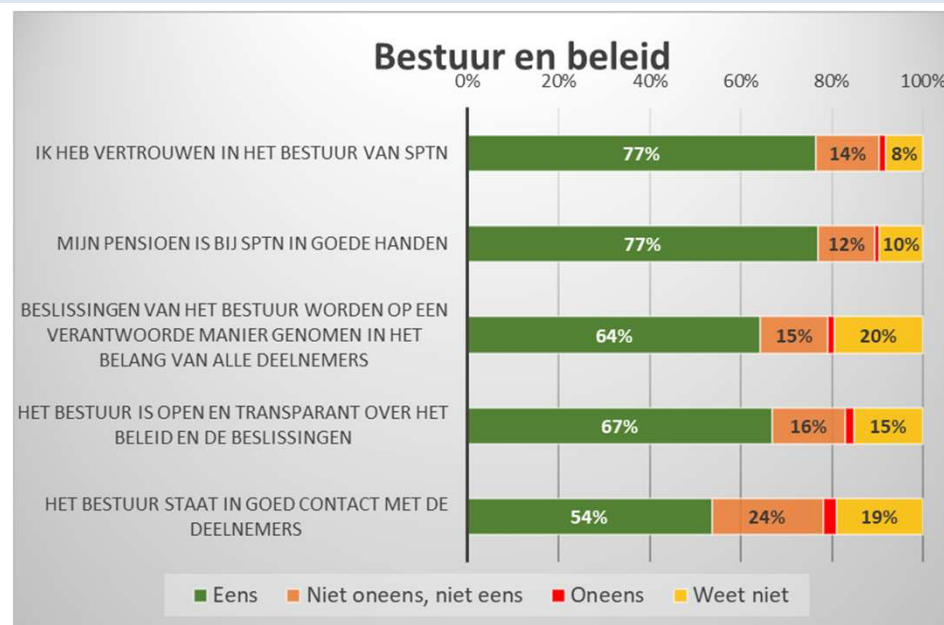
Het bestuur van SPTN hanteert een normenkader voor hun handelen als bestuur. Daarbij horen doelstellingen en ambities waarbij het oordeel van de deelnemers belangrijk is. Het vertrouwen in het bestuur en in het gevoerde beleid is hoog (77%). Onder gepensioneerde medewerkers is dat percentage meer dan 84%. De huidige werknemers scoren net boven 70% en de 'slapers' iets boven 60%. Ook op de andere vragen komen deze verschillen terug.

Van de gepensioneerden vindt 73% dat de beslissingen van het bestuur op een verantwoorde manier worden genomen in het belang van alle deelnemers. Werknemers scoren daar 58%, 'slapers' 47%. Het aandeel 'weet niet' is bij die twee groepen hoog (29%-27%).



Deze patronen zijn ook herkenbaar bij het oordeel over open en transparant handelen. 73% van de gepensioneerden is het daar mee eens, tegen 63% van de werknemers en 55% van de 'slapers'.

47% van de werknemers is het eens met de stelling dat het bestuur goed contact heeft met de deelnemers. Bij de gepensioneerden is de score 63%, bij de slapers'38%.



3.1. Samenvatting en conclusies

3

Het onderzoek

Met een bruto respons van 20% is de deelname goed. De respons onder de gepensioneerden is heel hoog en de respons onder 'slapers' is het laagst. Daarom wordt in de rapportage veelal onderscheid gemaakt tussen de verschillende deelnemersgroepen.

Mispercepties over het pensioen

De perceptie over pensioen heeft invloed op het oordeel over bestuur en beleid van het pensioenfonds. Opvallend is dat 47% van de gepensioneerden denkt dat hun pensioenuitkering wordt betaald uit hun eigen pensioenpot ('die ik samen met Thales heb gevuld toen ik daar nog werkte'). En bijna de helft van de werkenden denkt dat de huidige premies worden benut voor het betalen van de pensioenuitkeringen. Somberheid over hun eigen pensioentoekomst ('is er dan nog wel een pensioen voor mij?') is dan voor de hand liggend.

13% van alle respondenten schat het rendement van de pensioeninleg correct in. De rest van de respondenten schat het rendement (veel) te laag, ongeveer 1/3 geeft aan geen idee te hebben van het rendement.

Pensioenbewustzijn

Onder de respondenten is de interesse om ontwikkelingen te volgen groot, naarmate het pensioen dichterbij komt stijgt dat aandeel van 66% naar 90%. Onder gepensioneerden is dat aandeel eveneens groot: 85%. 65% van de werknemers zegt te weten welke 'life events' van invloed zijn op hun pensioen. Onder jongeren (jonger dan 38 jaar) en gepensioneerden is dat aandeel rond 50%. Naarmate het pensioen dichterbij komt, stijgt het percentage respondenten dat het vervelend vindt dat

3.1. Samenvatting en conclusies

2

de hoogte van de pensioenuitkering (nu of later) niet vast staat. In de laatste 10 jaar voor start van het pensioen stijgt het aandeel van 54% naar 72%.

Communicatie en informatie

34% van de respondenten heeft sinds 1-1-2019 gebruik gemaakt van één van de communicatiekanalen. De website van SPTN en www.mijnpensioenoverzicht.nl kennen de meeste gebruikers. Ondanks verschillen tussen gepensioneerden (doorgaans meer tevreden) en werknemers en 'slapers' (meer onvrede) is er ook veel overeenstemming onder gebruikers over de volledigheid, juistheid en begrijpelijkheid van de verschillende informatiebronnen. Het call center van SPTN (telefoon, e-mail) krijgt bij alle groepen de laagste scores op tevredenheid. Ook de pensioenplanner krijgt commentaar, vooral van ex-werknemers van Thales ('slapers') die verklaren dat de planner niet werkt. De indexatiebrief krijgt een goede beoordeling, net als het jaarverslag en de verschillende bijeenkomsten.

Bestuur en beleid

Het bestuur van SPTN hanteert een normenkader voor hun handelen als bestuur. Daarbij horen doelstellingen en ambities waarbij het oordeel van de deelnemers belangrijk is. Het vertrouwen in het bestuur en in het gevoerde beleid is hoog (77%). Onder gepensioneerde medewerkers is dat percentage 84%. De huidige werknemers scoren net boven 70% en de 'slapers' iets boven 60%. Ook op de andere vragen die betrekking hebben op het bestuur en het gevoerde beleid is te zien dat het aandeel dat gunstig scoort bij de gepensioneerden 10-15% hoger ligt dan bij de werknemers (en 20-25% hoger ligt dan de score van de 'slapers'.) Dit verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door de hoge percentages 'Weet niet' bij werknemers en 'slapers'.

3.2.Aanbevelingen



1. Opstellen communicatie-actieplan 2021 gericht op doelgroepcommunicatie:

De resultaten van dit deelnemersonderzoek geven duidelijkheid en aanknopingspunten over (mis)percepties, pensioenbewustzijn, behoefte aan kennis en informatie en betrokkenheid bij pensioenzaken. Er is veel interesse bij de respondenten. Bepaal:

1. doelgroep (werknemers, gepensioneerden en 'slapers'). Soms verdeling binnen doelgroep o.b.v. leeftijd
2. boodschap per doelgroep/leeftijd doelgroep (content
3. moment (contentkalender 2021)
4. inzet communicatie middel (per doelgroep, boodschap, moment)

Voorbeelden: mispercepties over pensioen bij werknemers en gepensioneerden, opstellen verkort jaarverslag, perceptie over en gebruik van pensioenplanner, promoten mijnpensioenoverzicht.nl bij 'slapers', etc.

In de sheets met resultaten worden de specifieke items aangeduid met dit icoon:



2. Verbeterplan service en dienstverlening Call Center: Samen met het Call Center op zoek gaan naar verbeteracties

- Duidelijke afspraken t.a.v. de onderlinge samenwerking (1e en 2e lijns vragen): wie doet wat?
- Service en dienstverlening: met name de tijdigheid, volledigheid en juistheid van informatie beter afstemmen op verwachtingen van deelnemers.