

HEALTH WEALTH CAREER

# 20 MANIEREN OM VERTROUWEN IN PENSIOENFONDSEN TE VERGROTEN



# INTRODUCTIE

Deelnemers geven de pensioenfondsen gemiddeld een 5.9 in 2016, dit is nagenoeg hetzelfde als in 2015. 33% geeft een onvoldoende. Dit blijkt uit onderzoek van Mercer in 2016, uitgezet onder 823 deelnemers van pensioenfondsen (evenwichtig verdeeld over leeftijd, geslacht, opleiding en arbeidssituatie).

Het goede nieuws: Mercer heeft zowel in 2015 als 2016 ook onderzocht wat pensioenfondsen kunnen doen om het vertrouwen van deelnemers te vergroten. U krijgt in 4 deelgebieden de belangrijkste conclusies op een rij en een overzicht van 20 manieren om het vertrouwen te vergroten, aangegeven door de pensioenfondsdeelnemers zelf.

## DEELGEBIEDEN:

1. PENSIOENFONDS-DEELNEMERS OVER DE BELEGGINGSSTRATEGIE
2. PENSIOENFONDS-DEELNEMERS OVER WAT ZIJ VERWACHTEN VAN HUN PENSIOENFONDS
3. PENSIOENFONDS-DEELNEMERS OVER DE COMMUNICATIE
4. PENSIOENFONDS-DEELNEMERS OVER EIGEN KEUZE

# PENSIOENFONDSDEELNEMERS OVER DE BELEGGINGS- STRATEGIE

## PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN MINDER RISICOVOL BELEGGEN

### VERBETERTIP 1:

Neem de deelnemers serieus, ook als het gaat om de beleggingsstrategie. Ga het gesprek aan en vraag hen om input over het te nemen risico.

### VERBETERTIP 2:

Met de juiste diversificatie van de beleggingsportefeuille vermindert het risico.

## PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN MEER MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD BELEGGEN

### VERBETERTIP 3:

Stel een helder verantwoord beleggingsbeleid vast.

### VERBETERTIP 4:

Maak het verantwoord beleggingsbeleid concreet en laat het niet alleen window dressing zijn op een website.

# PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN MEER IN NEDERLANDSE BEDRIJVEN BELEGGEN

## VERBETERTIP 5:

Bekijk hoe belegging in Nederland past bij de Investment Beliefs van het fonds en of dit past binnen de ALM en Strategische Asset Allocatie.

## VERBETERTIP 6:

Het is cruciaal dat u uitlegt aan uw deelnemers waarom u voor een bepaalde belegging heeft gekozen, of waarom niet. En vertel wat uw totale investering in Nederland is.



# PENSIOENFONDSDEELNEMERS OVER WAT ZIJ VERWACHTEN VAN HUN PENSIOENFONDS



## PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN DUIDELIJKERE AFKEER TEGEN BONUSSEN IN DE PENSIOENSECTOR

**VERBETERTIP 7:**  
Stel een helder  
verantwoord  
beloningsbeleid vast.

**VERBETERTIP 8:**  
Richt u actief op de beloningsthematiek en wees open en eerlijk over  
wat er gebeurt in uw sector. Daar hoort ook transparantie over  
bonussen bij, al dan niet binnen het opgerekte kader van de wet.

## PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN MEER AANDACHT VOOR HET BELANG VAN DE DEELNEMER

**VERBETERTIP 9:**  
Laat evalueren hoe het belang van  
de deelnemers is meegenomen in de  
grote beslissingen van de laatste 5 jaar.

**VERBETERTIP 10:**  
Ga hier vervolgens  
een dialoog over aan  
met uw deelnemers.

## PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN DUIDELIJKHEID OVER HOEVEEL INKOMEN ZIJ WANNEER GAAN KRIJGEN

### VERBETERTIP 11:

Duidelijkheid ontstaat niet door de hoeveelheid informatie te vergroten, maar juist door die te verkleinen met actuele en relevante informatie.

### VERBETERTIP 12:

Ga pas zenden zodra de deelnemers luisteren. Doe dat stapsgewijs en met relevante informatie voor de specifieke deelnemer in de taal die hij of zij begrijpt.

## PENSIOENFONDSDEELNEMERS OVER DE COMMUNICATIE





PENSIOENFONDSDEELNEMERS  
WILLEN EERLIJK HOREN  
DAT DE HOOGTE VAN HET  
PENSIOEN NIET VAST IS

**VERBETERTIP 13:**

Deelnemers vinden pensioen vaak complex en moeilijk te begrijpen, maar gedane beloftes onthouden ze wel. Doe geen beloftes die u niet waar kunt maken.

**VERBETERTIP 14:**

Maak pensioencommunicatie eerlijk en leuk met een pensioencabaret, een spel of video's bijvoorbeeld. Humor en pensioen en toch een serieuze boodschap overbrengen.

PENSIOENFONDSDEELNEMERS  
WILLEN BETERE COMMUNICATIE  
OVER DE GEVOLGEN VAN  
ACTUELE GEBEURTENISSEN

**VERBETERTIP 15:**

Deel relevante informatie en laat de deelnemers het er ook vooral met elkaar over hebben. Dan krijgen de deelnemers echt die informatie die ze nodig hebben.

**VERBETERTIP 16:**

Bij communicatie gaat het vooral om communiceren wat nodig is, op het moment dat het nodig is en wanneer er direct actie moet worden ondernomen. DAN is communicatie effectief.

## PENSIOENFONDSDEELNEMERS OVER EIGEN KEUZE

## PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN MEER EIGEN KEUZE OVER DE INLEG

### VERBETERTIP 17:

Help uw deelnemers bij het maken van hun keuze. De beste optie is om aan de klanten (uw deelnemers) te vragen waar zij behoefte aan hebben en hoe u kunt helpen.

### VERBETERTIP 18:

Deelnemers kiezen in veel gevallen (70-80%) voor standaard opties. Zorg daarom voor goede standaard keuze opties.





## PENSIOENFONDSDEELNEMERS WILLEN MEER EIGEN KEUZE OVER DE UITKERING

### VERBETERTIP 19:

Bekijk de mogelijkheden van doorbeleggen na de pensioendatum en bespreek deze met de deelnemers.

### VERBETERTIP 20:

De impact van een verkeerde keuze kan behoorlijk groot zijn. Begeleiding bij de te maken keuzes (op en/of in de jaren voorafgaand aan de pensioendatum) is van cruciaal belang.


## HOE KUNNEN PENSIOENFONDSEN HET VERTROUWEN VAN DEELNEMERS VERGROTEN?

### DE COMPLETE MERCER VERBETER VERTROUWEN TOP-10 NOG EEN KEER OP EEN RIJ:

1. Duidelijk afkeren tegen bonussen
2. Minder risicovol beleggen
3. Meer maatschappelijk verantwoord beleggen
4. Duidelijkheid over het netto inkomen op pensioendatum
5. Meer aandacht voor het belang van de deelnemer
6. Meer eigen keuze over inleg
7. Meer eigen keuze over uitkering
8. Beleggen in Nederlandse bedrijven
9. Eerlijk communiceren dat hoogte pensioen niet vast is
10. Betere communicatie over gevolgen actuele gebeurtenissen

### VERBETERPUNTEN JONGEREN VS. OUDEREN

De meerderheid van de jongeren (15-30 jarigen) wil vooral meer eigen keuze als het gaat om de inleg en uitkering van het pensioen. Verder verwachten zij duidelijke communicatie van hun pensioenfonds over hun persoonlijke financiële situatie, bestuursvorming en beleggingen. Voor 46-65 jarigen is vooral de maatschappelijke discussie (hoe wordt er belegd, afkeren tegen bonussen in de sector) en inzicht in de eigen duurzame inzetbaarheid (tot wanneer moet ik doorwerken en hoe blijf ik gezond) belangrijk.



Mercer denkt graag met u mee over de implementatie van de verbeterpunten die uw deelnemers hebben aangegeven. Voor verschillende verbeterpunten heeft Mercer al een oplossing voor u bedacht. Zo geeft de online tool Pensioenpod uw deelnemers duidelijkheid over al hun inkomsten én uitgaven in netto maandbedragen op pensioendatum. Op het gebied van verantwoord en minder risicovol beleggen doet Mercer al jaren onderzoek en kunnen onze consultants u adviseren en bijstaan op het gebied van diversificatie en illiquideitsbudgetten.

Neem voor meer informatie contact op met uw relatiemanager of consultant.

U kunt ook mailen naar [marketing.nl@mercer.com](mailto:marketing.nl@mercer.com).



## MEER WETEN?

Mercer is een mondiale aanbieder van advies op het gebied van Health, Wealth, Career.

Bij Mercer bevorderen we de gezondheid, welvaart en carrières van meer dan 110 miljoen mensen. Dit doen wij door werkgevers te faciliteren bij het maken van weloverwogen keuzes. De 21.000 Mercer consultants, verspreid over meer dan 170 kantoren in 45 landen, bieden de klant ondersteuning bij het oplossen van complexe vraagstukken ten aanzien van arbeidsvoorwaarden en menselijk kapitaal, en bij het ontwerpen en beheren van ziektekostenregelingen, sociale voorzieningen en pensioenen. Zo helpen wij onze relaties een goede werkgever te zijn.

Mercer is een volledige dochteronderneming van Marsh & McLennan Companies, Inc (NYSE:MMC). MMC heeft wereldwijd 57.000 medewerkers en een omzet van ruim \$ 13 miljard.

[www.mercer.nl](http://www.mercer.nl)

Copyright Mercer 2016