

M O N T A E



**STICHTING PENSIOENFONDS
KONINKLIJKE COSUN**
DEELNEMERSONDERZOEK 2019

2 december 2019

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Samenvatting van de resultaten	3
3.	Aanpak van het onderzoek	5
4.	Samenstelling groep respondenten	6
5.	Belang eigen pensioenfonds	7
6.	Communicatie	9
6.1.	Algemene eisen	9
6.2.	Website	10
6.3.	Behoeftte aan eigen pensioenportaal	12
6.4.	Pensioenbulletin.....	13
6.5.	Uniform Pensioenoverzicht.....	15
6.6.	Pensioen3Daagse.....	16
7.	De service van de uitvoeringsorganisatie	17
8.	Risicobereidheid en beleggingsbeleid	20
9.	Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen/beleggen	21

1. Inleiding

In 2016 heeft Stichting Pensioenfonds Koninklijke Cosun (hierna te noemen het Fonds) voor het eerst een deelnemersonderzoek gehouden. Het doel was te onderzoeken wat de deelnemers vonden van het belang van een eigen ondernemingspensioenfonds, het beleid, de communicatie en de service van het pensioenfonds. Een grote groep deelnemers heeft daaraan meegewerkt en de resultaten zijn belangrijk geweest in de besluitvorming over de toekomst van het fonds, de uitvoering van de regeling, het beleggingsbeleid en de communicatie.

Het bestuur heeft toen besloten het deelnemersonderzoek om de drie jaar te herhalen. Daarom is van 15 oktober tot en met 5 november 2019 een tweede onderzoek gehouden onder de deelnemers. Grotendeels gingen de vragen over dezelfde onderwerpen als in het vorige onderzoek zoals de rol van het eigen pensioenfonds, de communicatie, het beleid en de service. We wilden weten of de mening van de deelnemers over deze onderwerpen nog dezelfde is of dat deze veranderd is in de afgelopen drie jaar. Er zijn ook andere vragen toegevoegd zoals over maatschappelijk verantwoord ondernemen en beleggen.

2. Samenvatting van de resultaten

Belang eigen pensioenfonds

De deelnemers hechten onveranderd veel belang aan het eigen pensioenfonds: 86% vindt het eigen fonds belangrijk. Die sterke steun voor het eigen fonds blijkt eveneens uit de motivering van hun antwoorden die de respondenten konden geven.

Ook accepteert een meerderheid van de respondenten een beperkte pensioendaling als die het gevolg zou zijn van de stijgende kosten van het eigen fonds. Zo'n daling moet voor de meeste respondenten dan wel redelijk binnen de perken zijn. Opvallend is dat vergeleken met 2016 nu een grotere groep (27%) zonder meer een lager pensioenresultaat accepteert.

Ook wil een grote meerderheid van de respondenten het liefst samen met Cosun collega's pensioen opbouwen.

Communicatie

De resultaten van het onderzoek tonen aan dat de deelnemers tevreden zijn over de communicatie. Het Fonds scoort een rapportcijfer 8 op alle algemene normen voor de communicatie, zelf nog iets hoger dan drie jaar geleden.

Ook de communicatiemiddelen hebben goede rapportcijfers waarbij de website met een 7,4 nog het laagst scoort. Nog steeds bezoeken maar weinig deelnemers de site. Wel vinden zij er over het algemeen wat zij zoeken. Ook het bezoek aan de website mijnpensioenoverzicht.nl laat nog te wensen over. Een meerderheid van de respondenten is wel geïnteresseerd in een pensioenportaal waar ze persoonlijke pensioeninformatie kunnen vinden zoals hun UPO's, correspondentie van het fonds en eventueel een pensioenplanner om zelf berekeningen te kunnen maken.

Het pensioenbulletin Van NU naar LATER wordt nog steeds goed gelezen en ook gewaardeerd door de deelnemers, getuige het rapportcijfer 7,8. De huidige frequentie van drie keer per jaar heeft nog steeds de voorkeur van een grote meerderheid van de deelnemers.

Er is een opmerkelijk verschil in de antwoorden van 2016 en 2019 op de vraag of de deelnemers pensioeninformatie het liefst digitaal of op papier willen ontvangen. In 2016 wilde een meerderheid van 52% de informatie het liefst op papier ontvangen. In 2019 heeft een

meerderheid van 61% een voorkeur voor digitaal. Ook bij de pensioengerechtigden is er nu een meerderheid van 55% voor digitaal.

Bij het pensioenbulletin is het beeld wat anders. Daar wil een meerderheid van de respondenten het blad nog steeds op papier blijven ontvangen, eventueel in combinatie met een digitale versie.

Een meerderheid van bijna 60% van de respondenten leest en begrijpt het UPO. Toch zijn er nog steeds kleine groepen deelnemers die het jaarlijkse pensioenoverzicht niet lezen of het niet begrijpen. Dat geldt voor vrijwel alle leeftijdscategorieën.

In 2018 hebben Cosun en het Fonds meegedaan met de nationale Pensioen3Daagse. Voor een grote meerderheid van de deelnemers had dit niet gehoeven omdat ze al voldoende pensioeninformatie krijgen. Opvallend is dat een meerderheid van de deelnemers tot 40 jaar het initiatief wel heeft gewaardeerd.

De service van de uitvoeringsorganisatie

Op de vraag wat voor de deelnemers het belangrijkste element is als ze een vraag hebben over hun pensioen, gaf een meerderheid van 52% aan dat dit de mogelijkheid is tot het hebben van een persoonlijk gesprek met een deskundige medewerker.

In vergelijking met 2016 hebben procentueel iets meer deelnemers in 2019 persoonlijk contact gehad met het Pensioenbureau, hoewel de meerderheid nog nooit zo'n persoonlijk contact heeft gehad.

Van degenen die wel persoonlijk contact hebben gehad, geeft 82% aan dat hun vraag goed en snel is beantwoord. Dat percentage is hoger dan in 2016 (75%).

Het werk van de medewerkers van het Pensioenbureau wordt met 7,6 als rapportcijfer goed gewaardeerd.

Risicobereidheid en beleggingsbeleid

De deelnemers zijn nog steeds behoorlijk risicomijdend, maar een ruime meerderheid beseft dat enig risico nemen noodzakelijk is om een redelijke kans op toeslagverlening te houden en tegelijkertijd het risico van een korting zo veel mogelijk te beperken. Hoewel de vraag over risicobereidheid in 2016 anders is gesteld en vergelijking met 2019 daardoor lastig is, lijkt het dat de deelnemers iets minder risicomijdend zijn geworden.

Een meerderheid van 63% denkt dat het bestuur in zijn beleid een goede balans heeft in het beheersen van risico's en het behalen van rendement. Een behoorlijk grote groep van 29% heeft hier geen mening over.

De overgrote meerderheid van 86% van de deelnemers wil het beleggingsbeleid volledig overlaten aan het bestuur.

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen/beleggen

Omdat dit in de samenleving steeds belangrijke thema's worden, bevatte het onderzoek een serie vragen over deze onderwerpen. Uit de reacties kwam duidelijk naar voren dat duurzaamheid voor de deelnemers in hun dagelijks leven een belangrijk thema is. Ook ziet een meerderheid van 66% graag dat het Fonds belegt in ondernemingen die rekening houden met duurzaamheid.

Als maatschappelijk verantwoord beleggen zou leiden tot een iets lager resultaat zou een kleine meerderheid van 52% dat willen accepteren. Voor 48% staat het best mogelijke pensioenresultaat voorop. Op de vraag of het Fonds in zijn ESG-beleid (environment, social, governance) en bij zijn beleggingen rekening moet houden met thema's die nauw verbonden

zijn met de onderneming, was de reactie verdeeld. Veel respondenten (35%) hadden hier geen mening over. Een iets grotere groep (38%) beantwoordde de vraag bevestigend.

Van het ESG-beleid vinden de deelnemers de sociale component over mens en maatschappij het belangrijkste. Als het gaat over de duurzaamheidsdoelstellingen van de Verenigde Naties kiezen de deelnemers voor goede gezondheid en welzijn als belangrijkste thema, gevolgd door duurzame en betaalbare energie.

De deelnemers zijn er niet van overtuigd dat het investeren in ondernemingen met een duidelijk ESG-beleid op de lange termijn betere resultaten voor het pensioenfonds zal opleveren. Slechts iets meer dan een kwart van de respondenten gelooft dit. Een meerderheid van 69% is neutraal of heeft hierover geen mening.

Resultaten van actieve deelnemers en pensioengerechtigden

De actieve deelnemers zijn kritischer in hun mening en geven iets lagere rapportcijfers. Ook hebben ze een wat grote voorkeur voor digitale informatieverstrekking en zijn ze meer geïnteresseerd in een portaal met persoonlijke pensioeninformatie. Maar in grote lijnen verschillen de actieve deelnemers en de pensioengerechtigden niet sterk van mening.

3. Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is aangekondigd in het Pensioenbulletin Van NU naar LATER, dat op 15 oktober 2019 bij alle actieve deelnemers en pensioengerechtigden per post is bezorgd. De deelnemers is gevraagd de vragenlijst zoveel mogelijk online in te vullen via een link die op de homepage van de website van het Fonds, www.pensioenfondscosun.nl, was geplaatst. Wel zat bij het Pensioenbulletin een vragenlijst op papier zodat deelnemers die geen gebruik maken van internet toch konden meedoen aan het onderzoek. Waar in 2018 nog 18% van de respondenten hun reactie op papier gaven, was dit nu 8%. Het is duidelijk dat ook de pensioengerechtigden steeds meer gebruik maken van internet. De resultaten van het onderzoek ondersteunen dat.

In 2016 waren er 927 respondenten, ofwel 35% van de actieve en pensioengerechtigde deelnemers. Dit was voor een dergelijk onderzoek een uitzonderlijk hoog percentage. In 2019 zijn er 713 respondenten, ofwel 27% van de actieve en pensioengerechtigde deelnemers. Dit is lager dan drie jaar geleden. Dit is deels te verklaren doordat veel mensen 'enquête moe' zijn. Tegenwoordig wordt bij aankopen of andere dienstverlening veelvuldig de mening van mensen gevraagd. Niettemin is een respons van 27% nog steeds een hoog percentage en zeker representatief voor de deelnemerspopulatie.

Nadat het onderzoek op 15 oktober was aangekondigd in het Pensioenbulletin en er ook in verschillende vestigingen op de mededeling borden naar was verwezen, waren er twee weken later nog slechts ongeveer 250 reacties binnen. Op 29 oktober kregen alle geadresseerden van het Pensioenbulletin een ansichtkaart als herinnering. Die heeft evenals drie jaar geleden heel goed gewerkt. In de dagen erna ging het aantal respondenten sterk omhoog. Tevens hebben alle actieve deelnemers met een e-mailadres op hun werk van de werkgever een mail gehad met een directe link naar het onderzoek en de vraag om mee te doen. Ook die actie leidde tot een sterke toename van het aantal respondenten, waardoor ook het aandeel van de actieve deelnemers in het totale aantal respondenten flink steeg.




Om deelname aan het onderzoek te stimuleren is net als drie jaar geleden (toen een iPad) een leuke prijs (nu een Airfryer) beschikbaar gesteld, die werd verloot onder de inzenders. Om mee te dingen dienden respondenten hun naam en adres op te geven. In tegenstelling tot het onderzoek van 2016, was het niet verplicht de persoonlijke gegevens op te geven om

deelnemers de gelegenheid te geven eventueel anoniem mee te doen aan het onderzoek. De overgrote meerderheid (658) gaf echter wel de persoonlijke gegevens door.

In de bespreking van de resultaten van het onderzoek in 2019, kijken we, waar mogelijk, ook steeds terug naar de resultaten in 2016 om te zien of de mening van de deelnemers al dan niet is veranderd.

4. Samenstelling groep respondenten

1. Tot welke groep deelnemers behoor jij?








Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Pensioengerechtigden	397		56
Gewezen deelnemers (ook wel slapers genoemd)	11		1
Actieve deelnemers	305		43

Totaal aantal respondenten: 713 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

Pensioengerechtigden vormen verreweg de grootste groep deelnemers (64%) van het Fonds. Ook hier zijn ze met 56% de grootste groep respondenten. Vooral door de e-mailactie is het aandeel actieve deelnemers onder de respondenten behoorlijk groot. Gewezen deelnemers krijgen niet het Pensioenbulletin en zijn dus niet actief geweest op het onderzoek. Wel kan het dat enkele gewezen deelnemers via de website het onderzoek hebben ingevuld of dat enkele deelnemers zichzelf hebben geclassificeerd als gewezen deelnemers.

De percentages van 2019 wijken niet sterk af van de percentages in 2016 (pensioengerechtigden 52%, actieve deelnemers 46% en gewezen deelnemers 2%).

2. Je leeftijd

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Jonger dan 30 jaar	32		4
31 - 40 jaar	39		5
41 - 50 jaar	57		8
51 - 60 jaar	138		19
61 - 70 jaar	221		31
71 - 80 jaar	166		23
Ouder dan 80 jaar	60		8

Totaal aantal respondenten: 713 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

Ook deze percentages komen vrij sterk overeen met de uitkomsten in 2016. De helft van de respondenten behoort tot de groep van 51-70 jaar. Zeventigers en tachtigers vormen ook een belangrijke groep.

5. Belang eigen pensioenfonds

3. Kun je aangeven hoe belangrijk je het vindt dat Cosun een eigen pensioenfonds heeft?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Belangrijk	597		86
Neutraal	96		14
Niet belangrijk	8		1
Eventuele toelichting...	25		4

Totaal aantal respondenten: 697 0% 20% 40% 60% 80%




Vraag overgeslagen: 4

Het is duidelijk dat de overgrote meerderheid van de deelnemers het eigen pensioenfonds belangrijk vindt. Dat was zo en dat is zo. De percentages van 2016 (belangrijk 85%, neutraal 14% en niet belangrijk 1%) zijn vrijwel identiek aan de percentages van nu.

Dit keer konden deelnemers eventueel hun antwoord motiveren. Hiervan hebben 25 respondenten gebruik gemaakt.

Verschillende van hen noemen de eigenheid van het fonds als een groot pluspunt, soms in combinatie met zekerheid. Ook worden genoemd onafhankelijkheid, de goede service met korte lijnen en prettige manier van contact van het Pensioenbureau, meer inspraak bij een eigen fonds, plus dat het eenvoudiger is bij het eigen fonds om zaken aan te passen. Er zijn ook hartverwarmende quotes: 'dit is het enige contact met Cosun' en 'de mensen beheren het geld alsof het hun eigen pot is.'




4. Een eigen pensioenfonds met een goede service heeft zijn prijs. Die kosten stijgen, vooral door strengere eisen die aan fondsen worden gesteld. Wat vind je hiervan?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ik vind het belangrijk dat Cosun een eigen pensioenfonds heeft. Als de hogere kosten betekenen dat ik een iets lager pensioen krijg, accepteer ik dat.	185		27
Als de kosten beperkt toenemen, vind ik dat aanvaardbaar, maar als de kosten blijven stijgen, vind ik dat serieus naar goedkopere alternatieven moet worden gekeken om de pensioenregeling uit te voeren.	328		47
Je kunt een euro pensioengeld maar een keer uitgeven. Als we met een andere oplossing kosten kunnen besparen waardoor we meer pensioen kunnen opbouwen, moeten we daarvoor kiezen.	180		26

Totaal aantal respondenten: 693 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 8

Bijna de helft (47%) van de respondenten vindt het aanvaardbaar als de kosten beperkt toenemen, maar vindt dat er naar goedkopere alternatieven moet worden gekeken als de kosten maar blijven stijgen. Drie jaar geleden was dit percentage met 54% hoger. Opvallend is dat in 2019 27% van de respondenten het eigen fonds zo belangrijk vindt dat zij hogere kosten en daardoor een iets lager pensioen zonder meer accepteren. In 2016 was dat nog maar 19%. Het percentage van respondenten dat wil gaan voor de goedkoopste oplossing is vrijwel stabiel gebleven (26% nu tegen 27% in 2016).

5. Hoe wil jij het liefst pensioen opbouwen?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ik beslis het liefst zelf hoe ik mijn pensioen regel.	109		16
Ik wil het liefst samen met mijn Cosun collega's premies inleggen. Samen profiteren we als resultaten positief zijn en samen vangen we de tegenvallende resultaten op.	490		72
Ik wil het liefst met een zo groot mogelijke groep mensen premies inleggen en de resultaten delen ongeacht of die positief of negatief zijn. Het maakt niet uit of het Cosun collega's zijn of niet.	84		12

Totaal aantal respondenten: 683 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 18

Dit antwoord bevestigt dat de respondenten het eigen pensioenfonds belangrijk vinden. Dat was al zo in 2016, toen 74% het liefst met Cosun collega's pensioen wilde opbouwen. Nu is dat nog steeds zo met 72%. Ook de andere opties scoren vergelijkbaar met drie jaar geleden: liefst zelf regelen nu 16% en in 2016 15%; opbouw met een zo groot mogelijke groep nu 12% en in 2016 11%.

6. Communicatie

6.1. Algemene eisen

6. Welk rapportcijfer zou je pensioenfonds Cosun willen geven voor de algemene wettelijke eisen aan pensioeninformatie (1 = zeer slecht, 10 = uitmuntend)?

Subvragen	Resp.	% van antwoorden				gem	med	SD
Tijdig (je wordt op tijd geïnformeerd over ontwikkelingen rond je pensioen)	674	17	49	23	7	8.11	8	0.96
Correct (de informatie die je ontvangt is inhoudelijk juist)	674	3	19	44	23	9	8.07	1.07
Evenwichtig (je krijgt niet alleen informatie over de pluspunten maar ook over de risico's)	674	5	21	44	20	7	7.92	1.11
Duidelijk (je begrijpt de informatie die je ontvangt)	674	7	21	44	18	7	7.85	1.17

Gemiddelde: 7,99 — Mediaan: 8 — Standaarddeviatie: 1,09

Het is duidelijk dat de respondenten tevreden zijn over de communicatie van het Fonds met een rapportcijfer 8 voor gevraagde kenmerken. Als we kijken naar de scores van 2016 (tijdig 8,03; correct 7,99; evenwichtig 7,84 en duidelijk 7,68), dan zien we dat het Fonds in 2019 op alle gebieden nog iets beter scoort dan drie jaar geleden.

7. Veel organisaties versturen steeds meer informatie digitaal. Hoe zou je in de toekomst je pensioeninformatie willen ontvangen?






Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Zoveel mogelijk digitaal (bijvoorbeeld per e-mail)	414		61
Op papier	260		39

Totaal aantal respondenten: 674
Vraag overgeslagen: 0

Bij het antwoord op deze vraag zien we een groot verschil met de resultaten van drie jaar geleden. Toen wilde 52% de informatie zoveel mogelijk op papier blijven ontvangen. Nu is dat percentage gedaald tot 39%. Nu wil 61% informatie zoveel mogelijk digitaal ontvangen, terwijl dat in 2016 nog maar 48% was. Het antwoord illustreert de digitalisering van informatieverstrekking binnen de samenleving, waarbij ook ouderen steeds meer gebruik maken van internet. Als we bij deze vraag alleen kijken naar de reacties van de pensioengerechtigden, dan zien we dat ook van hen een meerderheid van 55% de informatie het liefst digitaal wil ontvangen en 45% het liefst op papier.

6.2. Website



8. Hoe vaak heb je in het afgelopen jaar de website www.pensioenfondscosun.nl bezocht?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Nog nooit	200		30
1 keer	263		39
2-5 keer	173		26
6-10 keer	25		4
Vaker	12		2

Totaal aantal respondenten: 673 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 1

Het bezoek aan de website laat, net als in 2016, nog steeds veel te wensen over. Een meerderheid van 69% heeft in het afgelopen jaar de site maximaal 1 keer bezocht en van die groep 30% zelfs helemaal niet. Een groep van 26% heeft de site in het afgelopen jaar 2 tot 5 keer bezocht. Dat percentage is precies gelijk aan 2016. Ook de overige percentages tonen geen grote afwijkingen tussen nu en drie jaar geleden, zij het dat in 2016 42% de site nog nooit had bezocht en nu 30%.

9. Vind je op de website wat je zoekt?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ja	523		78
Nee, ik mis vooral...	149		22

Totaal aantal respondenten: 672 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 2








Ondanks dat het bezoek aan de website te wensen overlaat, weten de deelnemers er kennelijk wel te vinden wat ze zoeken. Want 78% geeft dat aan. In 2016 was dit percentage met 94% zelfs nog flink hoger.

Bij de 22% die niet op de website vond wat men zocht, geven veel respondenten aan dat ze niets hebben met computers en daardoor de website niet bezoeken. Veel respondenten kenden de website niet en zijn soms voor het eerst gaan kijken.

Diverse deelnemers willen graag eigen pensioeninformatie op de site zien en berekeningen kunnen maken zoals dat met een pensioenplanner zou moeten kunnen. Verder werden genoemd: In het organisatieschema de namen bij de diverse functies en commissies en hun eventuele bereikbaarheid, informatie over wie er is overleden, uitleg in 'Jip en Janneke taal' over pensioenmogelijkheden om eerder te stoppen met werken en waar het fonds nu werkelijk

in belegt. Er zijn ook twee opmerkingen over de navigatie (kan duidelijker) en lay-out (te grote foto's, het moet om de inhoud gaan).

10. Welk rapportcijfer zou je de website geven?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1	10		1
2	0		0
3	2		0
4	2		0
5	32		5
6	39		6
7	254		38
8	269		40
9	53		8
10	12		2






Gemiddelde: 7,35 — Mediaan: 7

Totaal aantal respondenten: 673 0% 20% 40% 60% 80%

Vraag overgeslagen: 1

De website krijgt met een 7,4 een ruim voldoende rapportcijfer. Drie jaar geleden was de score bijna hetzelfde met een 7,5.

11. Hoe vaak heb je in het afgelopen jaar de website www.mijnpensioenoverzicht.nl bezocht? Op deze website vind je het pensioen dat je bij al je (voormalige) werkgevers hebt opgebouwd en ook de AOW.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Nog nooit	252		38
1 keer	229		34
2-5 keer	164		24
6-10 keer	19		3
Vaker	8		1

Totaal aantal respondenten: 672





Vraag overgeslagen: 2

Dit jaar hebben we ook een vraag gesteld over het bezoek aan de website mijnpensioenoverzicht.nl. De resultaten zijn vergelijkbaar met het bezoek aan de website van het Fonds. 38% heeft deze site nog nooit bezocht en 34% slechts 1 keer. Toch is er ook een groep van 24% die tussen 2 en 5 keer op deze site heeft gekeken.

6.3. Behoefte aan eigen pensioenportaal

12. Heb je behoefte aan een portaal op de PF Cosun website waar je met een code inlogt en meer persoonlijke informatie over je pensioen bij Cosun kunt zien?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ja, dat lijkt me handig	418		62
Nee, voor mij hoeft dit niet	254		38





Totaal aantal respondenten: 672



Vraag overgeslagen: 2

In verband met de mogelijkheden die er zijn binnen het nieuwe administratiesysteem, hebben we de behoefte gepeild aan een portaal met persoonlijke pensioeninformatie. Die behoefte blijkt er te zijn want 62% heeft aangegeven zo'n portaal wel te willen.

13. Zo ja, wat zou je op zo'n portaal willen zien? Je kunt meerdere antwoorden aanvinken.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Mijn Uniform Pensioen Overzichten	469		70
Persoonlijke correspondentie van het fonds aan mij	278		41
Een Pensioenplanner waarmee ik zelf financiële gevolgen van keuzemogelijkheden kan berekenen	270		40
Anders, namelijk ...	109		16

Totaal aantal respondenten: 671 0% 20% 40% 60% 80%

Vraag overgeslagen: 3





Hier konden de respondenten meerdere antwoorden aangeven. Zij willen vooral hun UPO's in het portaal zien (70%), maar ook de persoonlijk correspondentie (41%) en een pensioenplanner om zelf berekeningen te maken (40%) scoren goed.

Deelnemers konden zelf ook andere suggesties doen. Ook hier lieten diverse deelnemers weten niets met computers te doen. Anderen vonden het irritant dat zij toch deze vraag moesten doorgelopen terwijl ze bij de vorige vraag 'nee' hadden ingevuld. De volgende incidentele suggesties werden gedaan: Van NU naar LATER in het portaal (scheelt kosten), aanvullend op pensioenplanner ook de nettobedragen en berekening incl. AOW-norm, nabestaandenpensioenoverzicht, goed overzicht van waar het fonds in belegt en waarom, uitkeringsoverzicht en uitleg over de huidige positie van het fonds in relatie tot de wetgeving en concrete informatie/berekeningen over consequenties (overdracht) partnerpensioen.

6.4. Pensioenbulletin

14. Wat doe je met de pensioenbulletins?

(Elke respondent kon slechts ÉÉN van de volgende antwoorden kiezen.)




Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ik lees ze goed door	343		51
Ik lees de hoofdzaken	224		33
Ik bekijk ze alleen vluchtig	90		13
Ik lees ze niet	17		3

Totaal aantal respondenten: 674 0% 20% 40% 60% 80%

Vraag overgeslagen: 0

Het pensioenbulletin wordt nog steeds goed gelezen. De cijfers zijn vrijwel identiek aan 2016. Net als toen leest nog steeds een meerderheid van 51% de bulletins goed door. 33% leest de hoofdzaken (in 2016 34%).

15. Het pensioenbulletin komt nu gemiddeld drie keer per jaar uit. Wat vind je van die frequentie?




Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Is precies goed	520		77
Zou vaker mogen	43		6
Zou minder vaak mogen	110		16

Totaal aantal respondenten: 673
Vraag overgeslagen: 1

0% 20% 40% 60% 80%

Nog steeds vindt een grote meerderheid van 77% drie bulletins per jaar de juiste frequentie. De percentages van nu verschillen niet sterk van die van 2016: precies goed 81%, zou vaker mogen 8% en zou minder vaak mogen 11%.

16. Hoe wil je in de toekomst het pensioenbulletin ontvangen?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Als digitale nieuwsbrief per e-mail	294		44
Op papier en in digitale vorm	148		22
Op papier en per post	232		34

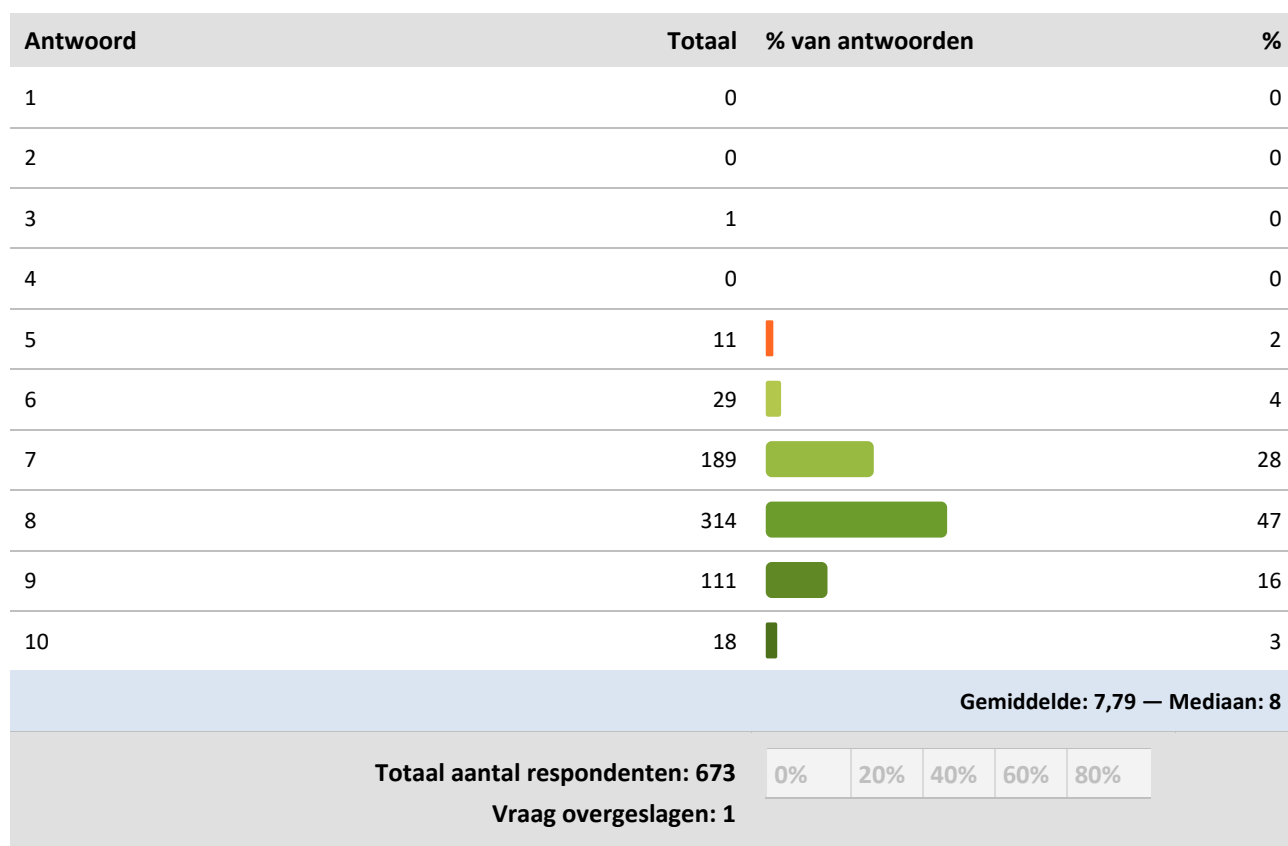
Totaal aantal respondenten: 674
Vraag overgeslagen: 0

0% 20% 40% 60% 80%

Het is opvallend dat bij de beantwoording van deze vraag er niet zo'n grote verandering is in de resultaten tussen 2019 en 2016 als bij de algemene vraag of informatie digitaal of op papier dient te worden verstrekt. Nu wil 44% het bulletin liefst als digitale nieuwsbrief ontvangen. In 2016 was dat bijna vergelijkbaar met 43%. In 2016 wilde 57% het bulletin liefst op papier ontvangen. Nu is dat 56%, zij het dat 22% het bulletin zowel op papier als digitaal wil ontvangen. Die optie zat niet in het onderzoek van 2016.

Kijken we naar alleen de reacties van pensioengerechtigden, dan zien we dat een hoger percentage (44% ten opzichte van 34% voor alle respondenten) het bulletin het liefst op papier en per post wil ontvangen. Een groep van 21% van de pensioengerechtigde kiest voor de combinatie op papier en digitaal en 35% voelt voor een digitale nieuwsbrief per e-mail.

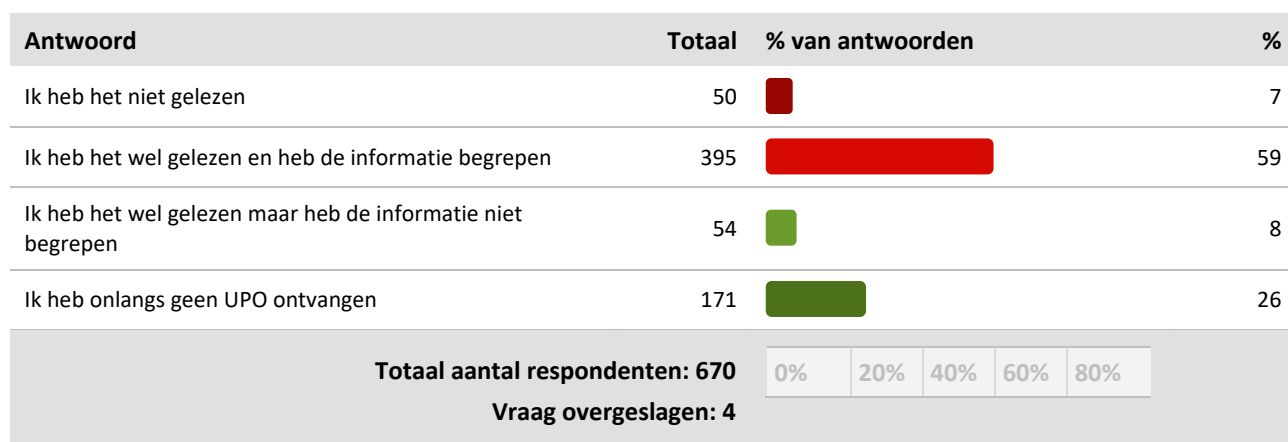
17. Welk rapportcijfer geef jij het pensioenbulletin?



De waardering voor het pensioenbulletin blijft onveranderd goed. In 2016 kreeg het bulletin een 7,7 als rapportcijfer, nu in 2019 is dat 7,8. In combinatie met de antwoorden over hoe het bulletin wordt gelezen, is het duidelijk dat het blad een goede functie vervult en bij de deelnemers in de smaak valt.

6.5. Uniform Pensioenoverzicht

18. Als je onlangs een Uniform Pensioenoverzicht (UPO) hebt ontvangen, wat vond je ervan?



De vraag is anders gesteld dan in 2016. Nu krijgen verschillende groepen deelnemers op verschillende momenten een UPO. Als het gaat om het begrip van het UPO, begrijpt een grote

groep de informatie (nu 59% en in 2016 53%). Het is opvallend dat een groep van 7% deze belangrijke informatie niet leest en ook dat een groep van 8% de informatie niet begrijpt, ondanks dat het UPO is vereenvoudigd.



De communicatiecommissie wilde daarom per leeftijdscategorie zien hoe deze vraag is beantwoord.

Leeftijd	< 30 jr	31-40 jr	41-50 jr	51-60 jr	61-70jr	71-80 jr	> 80 jr
Niet gelezen	25%	16%	9%	3%	7%	7%	6%
Wel gelezen en begrepen	29%	58%	77%	83%	52%	52%	46%
Wel gelezen, maar niet begrepen	11%	5%	8%	11%	10%	3%	13%
Onlangs geen UPO ontvangen	36%	21%	6%	4%	32%	39%	35%

Het blijkt dat er in alle leeftijdscategorieën een groep is de informatie niet begrijpt. Dit geldt ook voor de jongeren tot 30 jaar en de actieve deelnemers van 40-plus. Daarnaast laat dit overzicht zien dat een vrij grote groep jongere deelnemers tot 40 jaar de UPO's niet leest.

6.6. Pensioen3Daagse

19. In 2018 heeft Cosun meegedaan aan de Pensioen3Daagse met promotiematerialen uit de nationale campagne en een eigen activiteit (foto- en verhaalwedstrijd). Wat vind je hiervan?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Had voor mij niet gehoeven. We krijgen voldoende pensioeninformatie.	485		72
Een leuk en waardevol initiatief. Moeten we vaker doen.	184		28

Totaal aantal respondenten: 669

Vraag overgeslagen: 5

0%
20%
40%
60%
80%

In 2018 heeft Pensioenfonds Cosun in samenwerking met de werkgever meegedaan met de nationale Pensioen3Daagse. Het antwoord maakt duidelijk dat voor een flinke meerderheid dit initiatief niet had gehoeven omdat men al genoeg pensioeninformatie ontvangt.




Ook hier wilde de communicatiecommissie weten hoe de verschillende leeftijdscategorieën de vraag hebben beantwoord.

Leeftijd	< 30 jr	31-40 jr	41-50 jr	51-60 jr	61-70jr	71-80 jr	> 80 jr
Had voor mij niet gehoeven	39%	47%	75%	68%	76%	80%	81%
Leuk en waardevol initiatief, vaker doen	61%	53%	25% %	32%	24%	20%	19%

Hier is het opvallend dat een meerderheid van de jongere deelnemers tot 40 jaar het initiatief wel heeft gewaardeerd en het herhaald wil zien. Ouderen hebben er weinig behoefte aan.

7. De service van de uitvoeringsorganisatie

20. Wat is voor jou het belangrijkste element als je een vraag hebt over je pensioen?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Zoveel mogelijk dezelfde perso(n)en aan de lijn krijgen	145		22
Binnen een dag antwoord hebben op een vraag en niet een week moeten wachten op een antwoord	173		26
De mogelijkheid hebben om in een persoonlijk gesprek mijn situatie met een deskundige medewerker te bespreken	345		52




Totaal aantal respondenten: 663

Vraag overgeslagen: 5



Dit was een nieuwe vraag in het deelnemersonderzoek om te weten te komen welk aspect de deelnemers het belangrijkste vinden in de service van de uitvoeringsorganisatie. Het antwoord maakt duidelijk dat de mogelijkheid van een persoonlijk gesprek over de eigen pensioensituatie met een deskundige medewerker van de uitvoeringsorganisatie verreweg het belangrijkste element is.

21. Heb je weleens persoonlijk contact gehad met het Pensioenbureau?

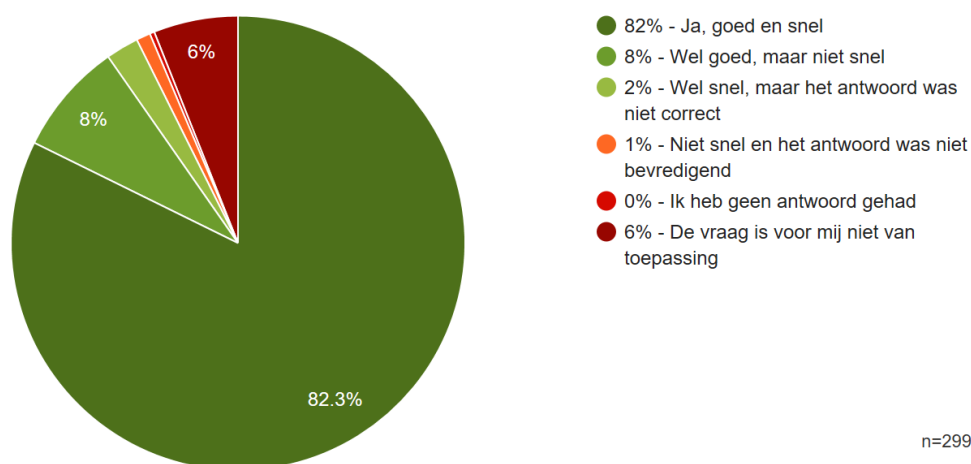
Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ja, regelmatig	28		4
Ja, een enkele keer	271		41
Nee	368		55

Totaal aantal respondenten: 667
Vraag overgeslagen: 1

0% 20% 40% 60% 80%

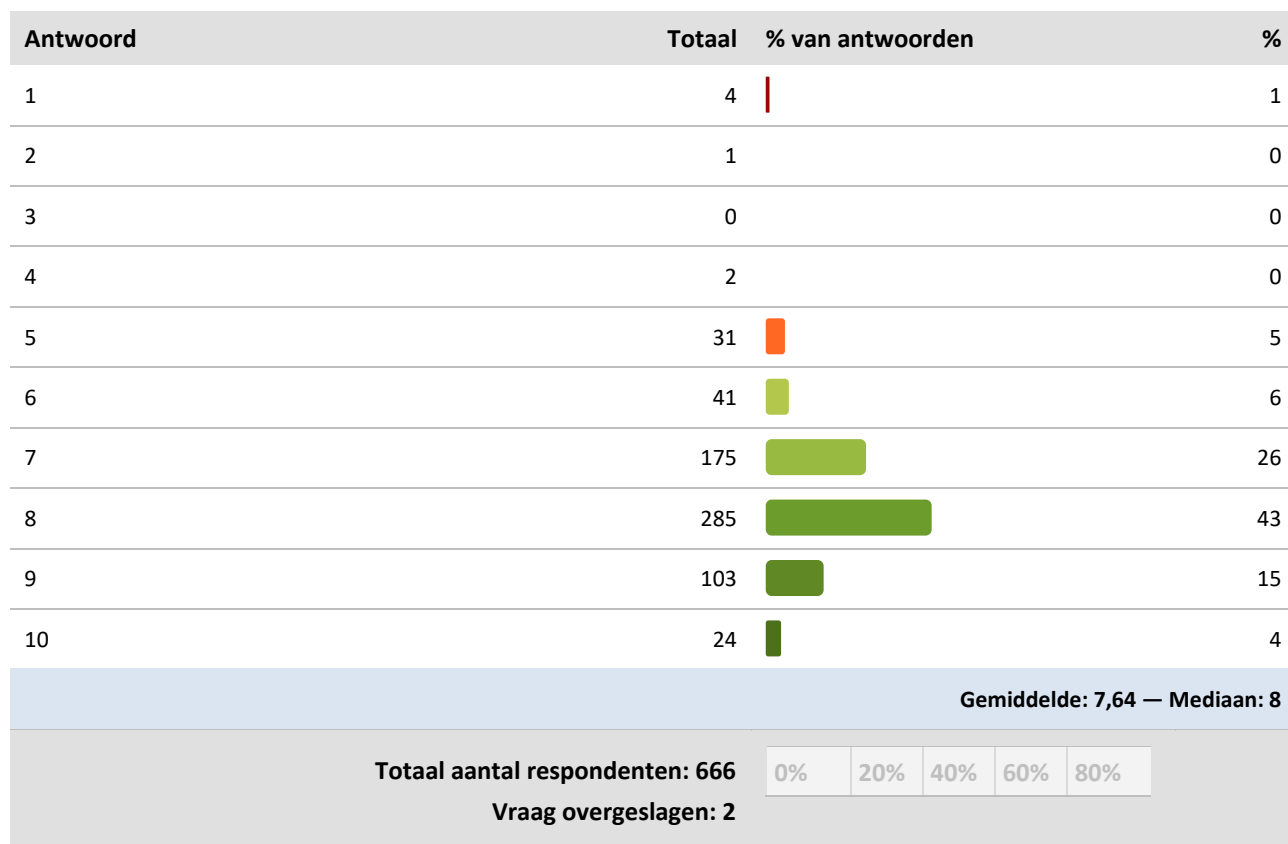
Nog steeds heeft de meerderheid van de deelnemers nog nooit persoonlijk contact gehad met een medewerker van het Pensioenbureau. Maar in vergelijking met 2016 (nooit 61%, een enkele keer 36% en vaak 3%) hebben meer deelnemers in 2019 contact gezocht met het bureau.

22. Als je persoonlijk contact hebt gehad met het Pensioenbureau, is je vraag goed en snel beantwoord?



Bij dit overzicht zijn de deelnemers die de vorige vraag met 'nee' hebben beantwoord eruit gefilterd. Uit het antwoord blijkt dat de medewerkers hun werk goed doen. Waar in 2016 75% van de respondenten aangaf dat hun vraag goed en snel was beantwoord, is dit percentage 2019 gestegen tot 82%.

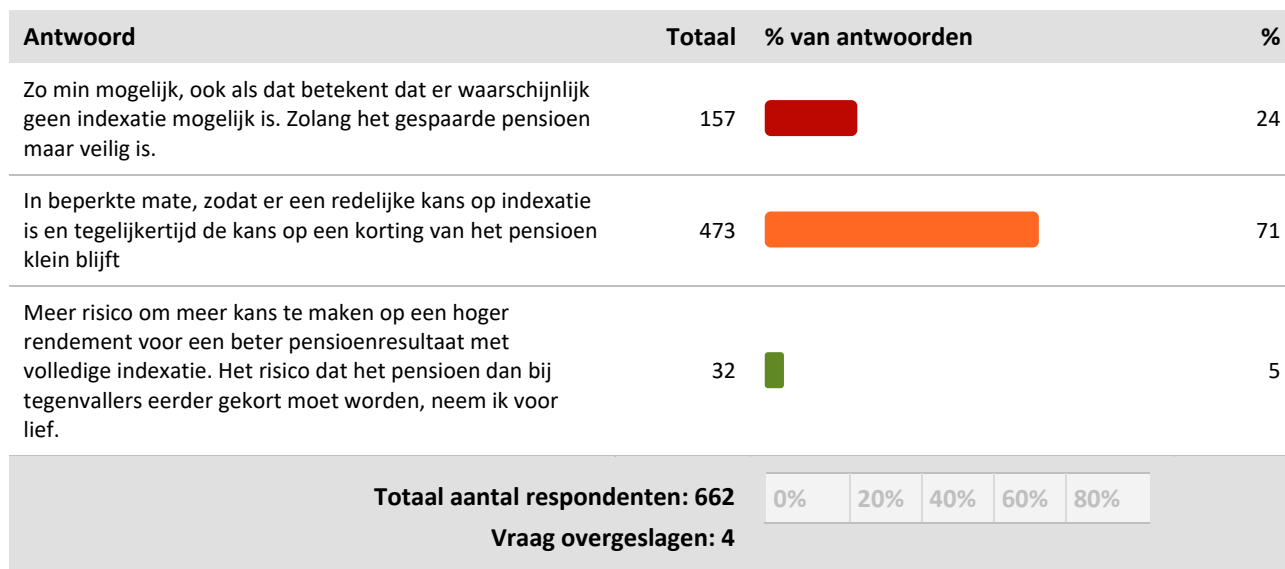
23. Wat voor rapportcijfer zou je de service van het Pensioenbureau willen geven?



De waardering voor het werk van de medewerkers van het Pensioenbureau vertaalt zich in een ruim voldoende rapportcijfer van 7,6. In 2016 was dit iets hoger met een 8.

8. Risicobereidheid en beleggingsbeleid

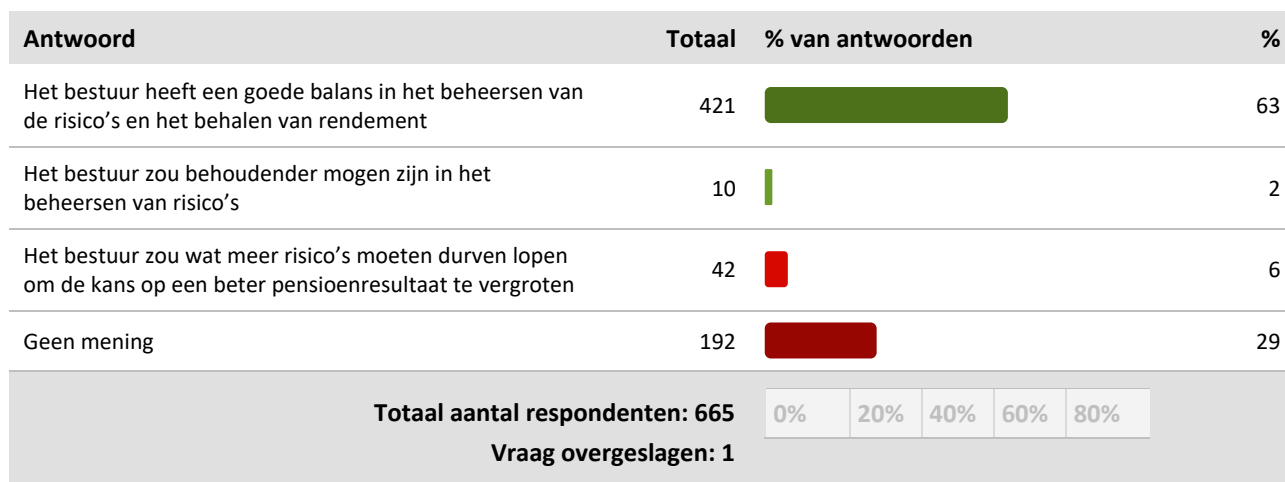
24. Als jij het persoonlijk zou mogen zeggen, hoeveel risico zou je dan willen nemen in het beleggingsbeleid van het Fonds?



Een grote meerderheid van 71% is bereid beperkt risico te nemen, zodat er een redelijk indexatieperspectief is en de kans op korting van het pensioen gering is. Bijna een kwart van de respondenten wil liefst zo min mogelijk risico nemen, ook al is er dan waarschijnlijk geen indexatie mogelijk. Maar een heel kleine groep van 5% is bereid meer risico te nemen voor een hoger rendement.




In 2016 is de vraag over risicobereidheid anders gesteld met een reeks pensioenbedragen. Vergelijken is daardoor moeilijk. Wel lijkt het erop dat de deelnemers iets minder risicomijdend zijn geworden.

25. Hoe vind je dat het bestuur nu omgaat met de risico's die het loopt?



Dit was een nieuwe vraag in het onderzoek. Het antwoord toont aan dat een ruime meerderheid van 63% heeft vertrouwen in de risicobeheersing en het beleggingsbeleid van het bestuur. Een behoorlijk grote groep van 29% heeft hier geen mening over.

26. Zou jij als deelnemer invloed willen hebben op het beleggingsbeleid?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Nee, dat laat ik over aan het pensioenfonds	570		86
Ik zou wel in grote lijnen invloed willen hebben op het beleggen van mijn pensioenpremies	84		13
Ik zou het liefst zelf willen bepalen hoe mijn pensioenpremies worden belegd.	12		2





Totaal aantal respondenten: 666 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

Een overgrote meerderheid van de respondenten wil zelf geen invloed op het beleggingsbeleid en laat dit graag over aan het bestuur van het Fonds. In 2016 was dit percentage 83%, nu in 2019 zelfs 86%. Slechts 13% (2016: 15%) zou wel enige invloed op het beleggen van de pensioenpremies willen.

9. Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen/beleggen

In het deelnemersonderzoek van 2016 hadden wij twee vragen gesteld over duurzaam beleggen. Dit keer hadden wij een serie vragen over duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen/beleggen omdat deze thema's steeds belangrijker worden.

27. Hoe belangrijk is het voor jouzelf om rekening te houden met duurzaamheid door bijvoorbeeld het gebruik van energiezuinige apparatuur, isolatie, waterbesparing en afvalscheiding?




Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Niet belangrijk	39		6
Redelijk belangrijk	263		40
Belangrijk	270		41
Zeer belangrijk	91		14

Totaal aantal respondenten: 663 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

Uit het antwoord op deze vraag blijkt dat duurzaamheid in het persoonlijk leven van de deelnemers een rol van betekenis speelt. Slechts 6% vindt het niet belangrijk om rekening te

houden met duurzaamheid, terwijl een meerderheid van 55% dit belangrijk tot zeer belangrijk vindt. Een flinke groep van 40% vindt het redelijk belangrijk.




28. Vind je het belangrijk dat het pensioenfonds belegt in ondernemingen die rekening houden met duurzaamheid?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ja	440		66
Nee	83		13
Geen mening	140		21

Totaal aantal respondenten: 663 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

Een ruime meerderheid van 66% vindt het belangrijk dat het Fonds belegt in ondernemingen die rekening houden met duurzaamheid. In 2016 was er een soortelijke vraag of deelnemers het belangrijk vonden dat het Fonds maatschappelijk verantwoord belegt. De uitkomsten waren vergelijkbaar met nu. In 2016 vond 69% maatschappelijk verantwoord beleggen belangrijk. Zowel in 2016 als nu heeft ongeveer een vijfde van de respondenten geen mening over dit onderwerp.

29. Stel dat maatschappelijk verantwoord beleggen leidt tot een lager pensioen, zou je dit dan toch willen?




Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ja, dit is voor mij een heel belangrijk aspect	33		5
Als het om een beperkte daling van het pensioen gaat, is dat voor mij acceptabel	308		47
Nee, voor mij staat het pensioenresultaat bovenaan	320		48

Totaal aantal respondenten: 661 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 2

Het is opvallend dat een meerderheid van 52% bereid is een pensioendaling te accepteren als die het gevolg is van maatschappelijk verantwoord beleggen. Daarbij is het wel zo dat voor 47% alleen een beperkte daling acceptabel is. De mening van de deelnemers is verdeeld want bijna de helft geeft aan dat het pensioenresultaat voor hen bovenaan staat.

In 2016 is dezelfde vraag gesteld, maar toen waren er slechts twee antwoordopties, ja en nee. Toen koos 67% voor nee terwijl 33% wel bereid was een daling te accepteren. Door de verschillende antwoordopties in 2016 en 2019 zijn de resultaten niet geheel vergelijkbaar, maar het lijkt wel of nu meer deelnemers het zouden accepteren als maatschappelijk verantwoord beleggen zou leiden tot een lager rendement.




30. Moet het Fonds in zijn ESG beleid (environment, social, governance) en bij zijn beleggingen rekening houden met thema's die nauw verbonden zijn met de onderneming?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ja	248		38
Nee	179		27
Geen mening	234		35

Totaal aantal respondenten: 661 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 2

Opvallend is dat de antwoorden op deze vraag sterk verdeeld zijn en dat een grote groep van 35% hier geen mening over heeft. De grootste groep (38%) wil wel dat het Fonds rekening houdt met thema's die verbonden zijn met Cosun.

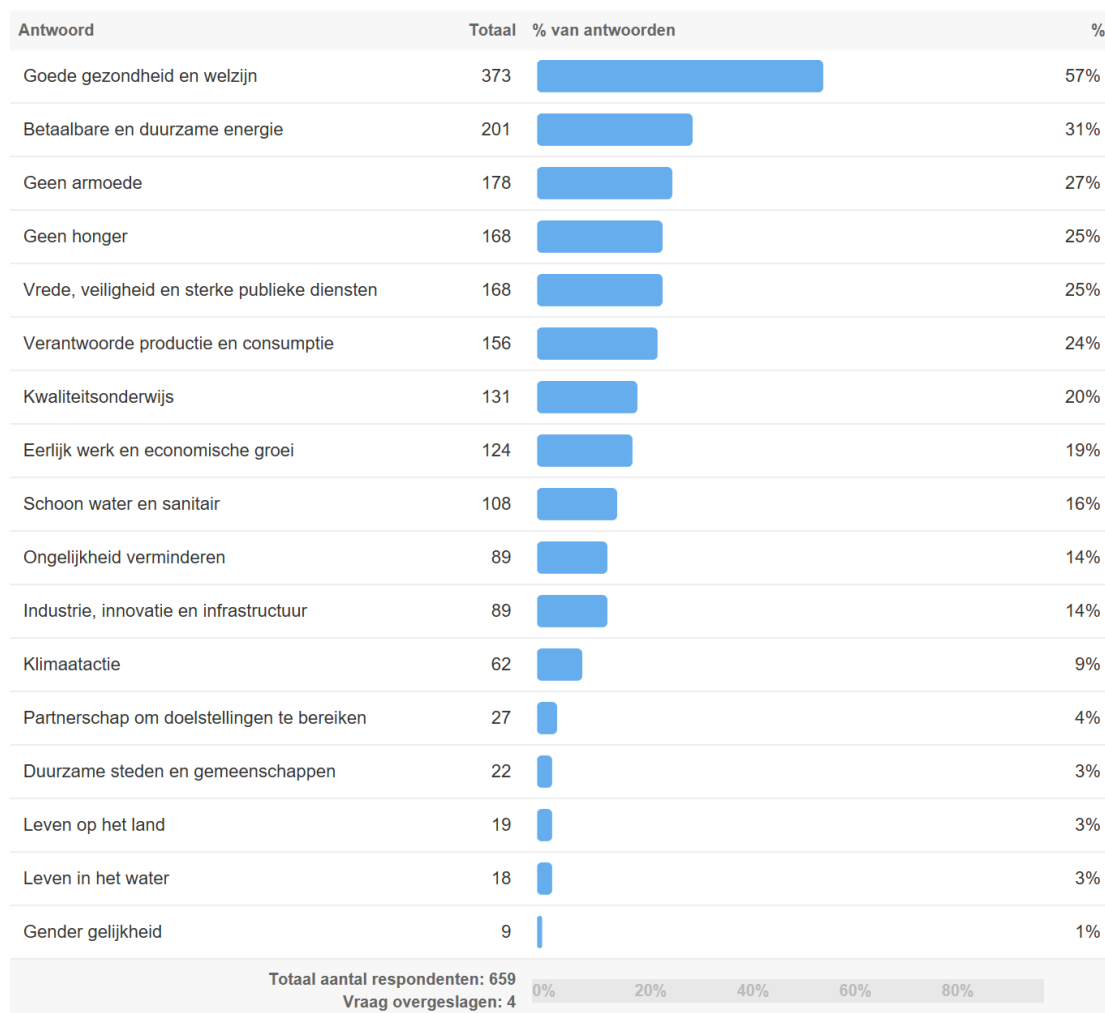
31. Welk aspect van het ESG-beleid vind jij belangrijk? Je kunt meerdere antwoorden aanvinken.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Environment (= milieu)	294		45
Sociaal (= mens en maatschappij)	480		73
Governance (= goed ondernemingsbestuur)	361		55

Totaal aantal respondenten: 660 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 3




Op deze vraag konden de deelnemers meerdere antwoorden kiezen. De sociale component spreekt duidelijk het meest aan, gevolgd door governance. Milieu scoorde het laagst, zij het dat toch wel 45% van de respondenten aangaf milieu belangrijk te vinden.

32. De Verenigde Naties heeft 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen geformuleerd. Als PF Cosun in zijn beleggingsbeleid met drie van die doelstellingen extra rekening zou moeten houden, welke zouden dat volgens jou moeten zijn? Vink de drie doelstellingen aan die jij het belangrijkste vindt.



De deelnemers konden de drie voor hen meest aansprekende duurzaamheidsdoelen van de Verenigde Naties aangeven als thema's waarmee het Fonds in zijn beleggingsbeleid rekening zou moeten houden. Goede gezondheid en voeding stond met 57% duidelijk bovenaan, gevolgd door betaalbare en duurzame energie met 31% en geen armoede met 27%.

33. In hoeverre ben je het eens met de volgende stelling: “Het investeren in ondernemingen met een duidelijk ESG-beleid zal op de lange termijn betere resultaten voor het pensioenfonds opleveren”?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Oneens	27		4
Neutraal/ geen mening	458		69
Eens	178		27

Totaal aantal respondenten: 663 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

Het valt op dat een ruime meerderheid neutraal staat ten opzichte van deze stelling of er geen mening over heeft. Hoewel 27% het ermee eens is en 4% oneens, moeten we concluderen dat de deelnemers er niet van overtuigd zijn dat het investeren in ondernemingen met een duidelijk ESG-beleid op termijn zal leiden tot betere beleggingsrendementen.