



Rapport deelnemersonderzoek

Pensioenfonds Cosun

31 januari 2023 | Maureen de Baaij & Priscilla van den Hoek

Doel

- Inzicht creëren in de communicatiebehoefte van de deelnemers van Pensioenfonds Cosun
- De effectiviteit van de communicatie meten
- Het vinden van aanvullende communicatiebehoeften
- Het verkrijgen van inzicht in nadere gedachten omtrent de (communicatie over) het MVB-beleid

Aanpak

Een deelnemersonderzoek door middel van een online vragenlijst onder actieven, slapers en pensioen-gerechtigden van Pensioenfonds Cosun.

Respondenten

In totaal zijn 3317 deelnemers gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijst is door 528 deelnemers ingevuld, waarvan 359 digitaal en 169 op papier. Meer informatie over de respondenten leest u onder de onderzoeksverantwoording.

Algemene conclusie

De overgrote meerderheid vindt het belangrijk om een eigen pensioenfonds te hebben.

Deelnemers* zijn zeer tevreden over de communicatie van het fonds.

**Slapers zijn iets minder positief, dit komt naar alle waarschijnlijkheid door een mindere binding met het fonds.*

Informatiebehoefte

De informatiehoeveelheid is door deelnemers aangemerkt als voldoende.

De top 3 informatievoorziening voor alle deelnemersgroepen (danwel in een andere volgorde) is:

- Brief;
- E-mail; en
- Pensioenbulletin

Deelnemers geven aan het prettig te vinden de informatie in tekst te ontvangen of een combinatie van tekst en beeld. Uit aanvullende opmerkingen komt naar voren dat informatie via een filmpje interessant is, maar dat dezelfde informatie ook in tekst beschikbaar moet zijn.

Actieve deelnemers geven aan geïnteresseerd te zijn in fysieke bijeenkomsten.

Algemene tevredenheid communicatie



Pensioenbulletin

- Het Pensioenbulletin "van NU naar LATER" is onder de deelnemers een zeer gewaardeerd en goed gelezen communicatiemiddel.
- De frequentie van de uitgave van de pensioenbulletin is gewaardeerd als 'precies goed'.



Website

- De website is beoordeeld met gemiddeld een 7,4.
- De website is onder de deelnemers goed bekend. Ook vinden zij de informatie gemakkelijk vindbaar.
- De overige opmerkingen zijn uiteenlopend. De een vindt het goed zoals het is, voor de ander mag het gemakkelijker/toegankelijker.
- Ongeveer de helft van de deelnemers vindt de informatie op de website niet aansluiten bij de eigen situatie.

Ondersteuning Uniform pensioenoverzicht en speciale informatiebijeenkomsten

- Met name de actieven hebben behoefte aan nadere ondersteuning/duiding van de informatie die zij ontvangen
- Ook delen actieven de wens voor fysieke bijeenkomsten over specifieke onderwerpen

Contact met Appel Pensioenuitvoering

- Van deelnemers die contact met Appel Pensioenuitvoering hebben gehad, is het grootste deel positief.
- Uit de opmerkingen komen wel een aantal verbetervoorstellen voor Appel Pensioenuitvoering.



MVB beleid

- Deelnemers staan negatief tegenover het investeren in controversiële overheden.
- Daarnaast geven deelnemers aan het belangrijk te vinden dat Cosun in gesprek blijft met bedrijven die weinig rekening houden met mens en cultuur om deze bedrijven aan te zetten tot verandering.
- Behoeft aan informatie over het MVB beleid is redelijk gelijk verdeeld.
- Uit aanvullende opmerkingen komt naar voren dat Sharepoint als (aanvullend) communicatiemiddel kan worden gebruikt.



Doelstelling en onderzoeksverantwoording

Doel van het onderzoek

- Inzicht creëren in de communicatiebehoefte van de deelnemers van Pensioenfonds Cosun
- De effectiviteit van de communicatie meten
- Het vinden van aanvullende communicatiebehoeften
- Het verkrijgen van inzicht in nadere gedachten omtrent de (communicatie over) het MVB-beleid

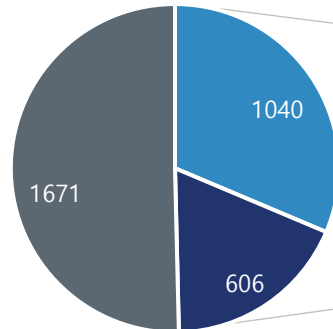
Onderzoeksverantwoording

Het deelnemersonderzoek van Stichting Pensioenfonds Cosun is uitgevoerd door Montae & Partners. Het betreft een digitaal kwantitatief onderzoek en is uitgevoerd tussen 31 oktober en 1 december. Voor het onderzoek zijn alle deelnemers van het pensioenfonds benaderd.

Er is een totaal reactievolume van 528 deelnemers, waarvan 359 digitaal en 169 op papier. Het voltooiingspercentage van 99% ligt boven het algemeen gemiddelde (79%). Van de respondenten zijn 23% actieven, 8% slapers en 69% van de respondenten zijn pensioengerechtigd. De actieve deelnemers zijn in dit onderzoek enigszins ondervertegenwoordigd (betrouwbaarheid 95%, foutmarge 8%).

Demografische gegevens deelnemers

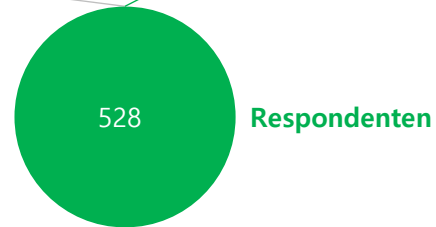
Deelnemersaantallen jaarverslag '21



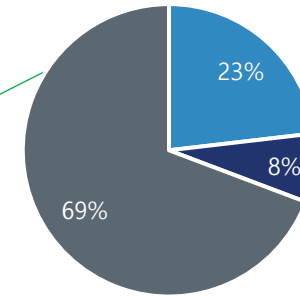
■ Actieve deelnemers ■ Gewezen deelnemers ■ Pensioengerechtigden

Respondenten in aantallen

Actieve deelnemers: 122 (12%)
Gewezen deelnemers: 40 (6%)
Pensioengerechtigden: 365 (22%)

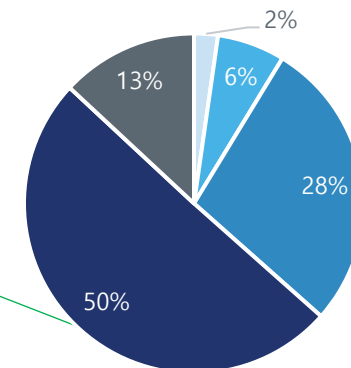


Spreiding respondententen



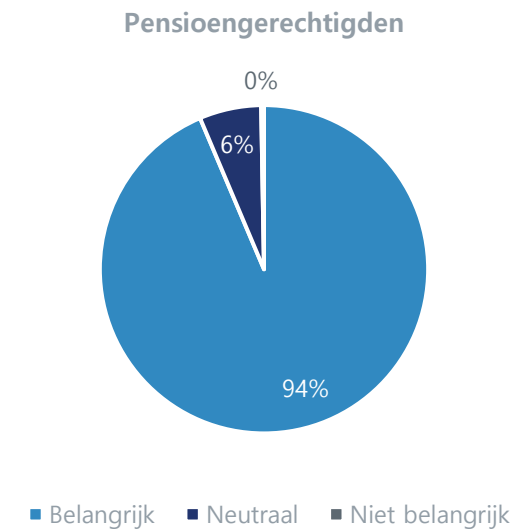
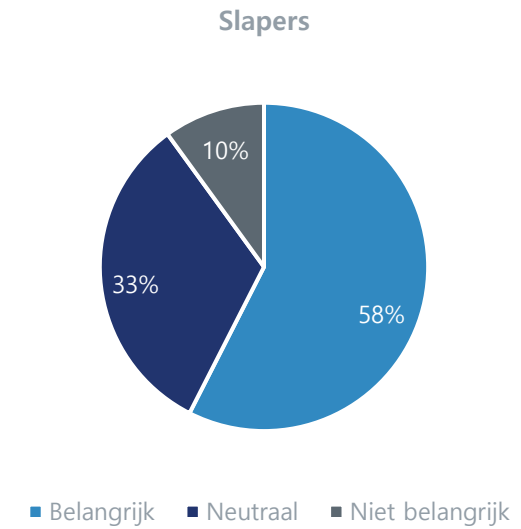
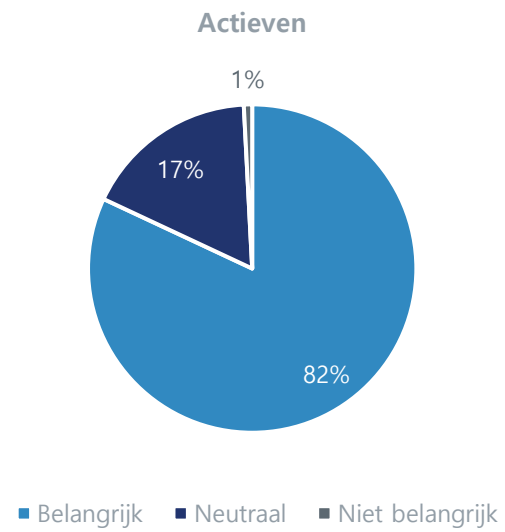
■ Actieve deelnemers
■ Gewezen deelnemers (ook wel slapers genoemd)
■ Pensioengerechtigden

Spreiding leeftijdscohorten



■ Jonger dan 35 jaar ■ 35 t/m 49 jaar ■ 50 t/m 66 jaar
■ 67 t/m 79 jaar ■ 80 jaar of ouder

Belang eigen pensioenfond



Algemene tevredenheid communicatie Pensioenfonds

Actieven

Tijdig

8,1 (2019: 7,8)

Duidelijk

7,8 (2019: 7,5)

Correct

8,1 (2019: 7,8)

Evenwichtig

7,8 (2019: 7,6)

Slapers

Tijdig

7,9 (2019: niet bekend)

Duidelijk

7,7 (2019: niet bekend)

Correct

7,9 (2019: niet bekend)

Evenwichtig

7,4 (2019: niet bekend)

Pensioengerechtigden

Tijdig

8,2 (2019: 8,3)

Duidelijk

7,9 (2019: 8,2)

Correct

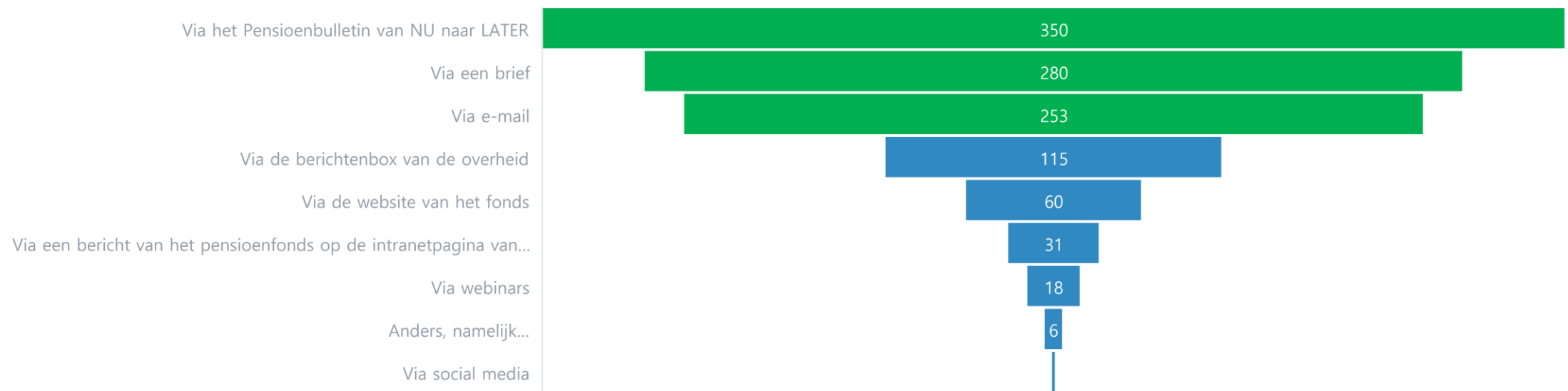
8,0 (2019: 8,3)

Evenwichtig

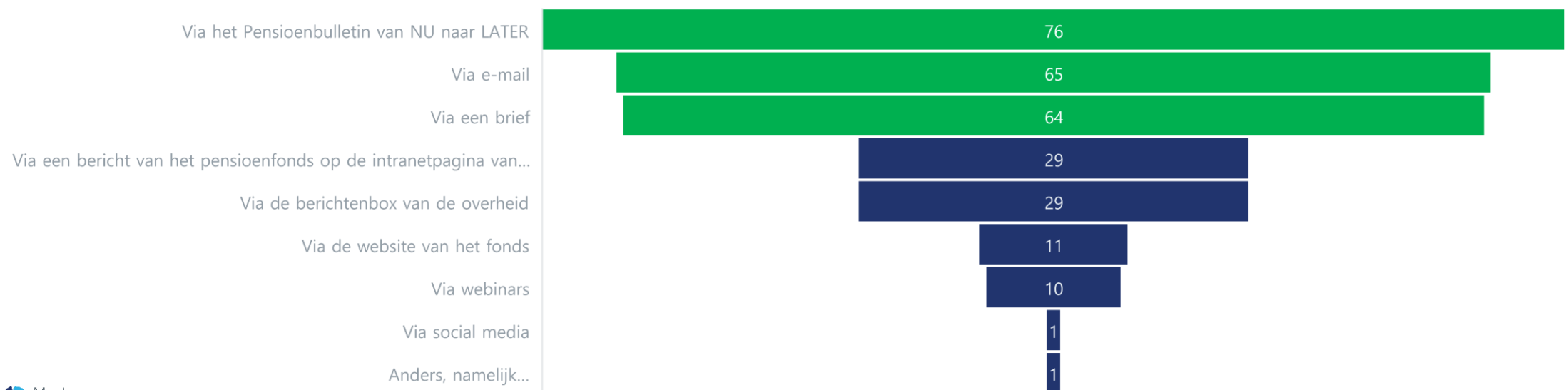
7,9 (2019: 8,2)

Informatievoorziening

Totaal

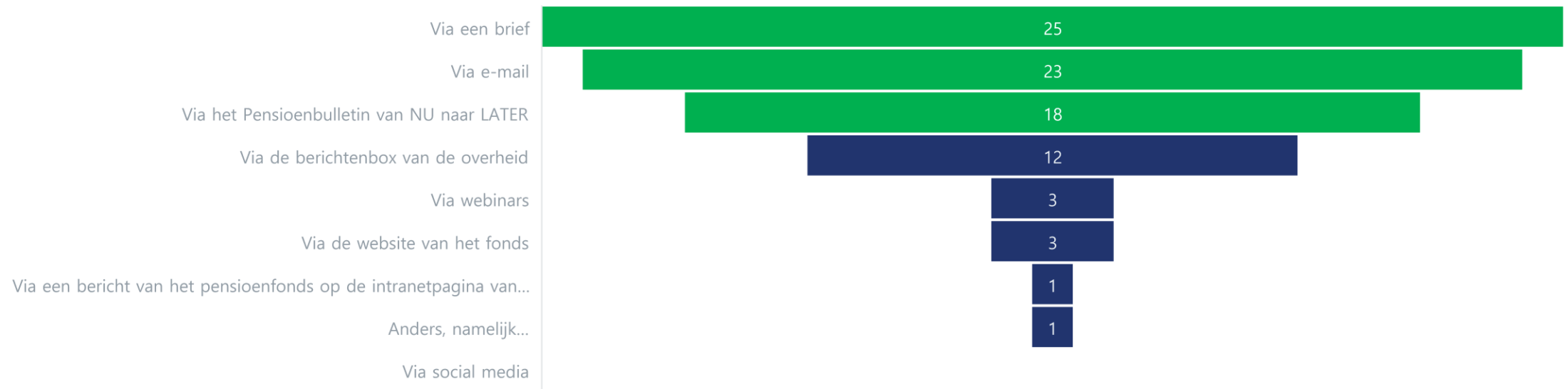


Actieven

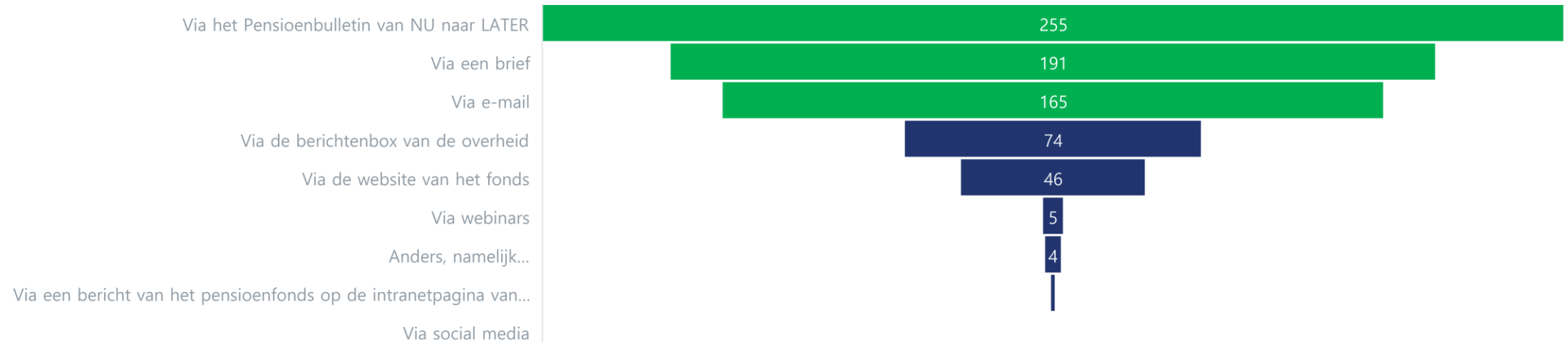


Informatievoorziening

Slapers

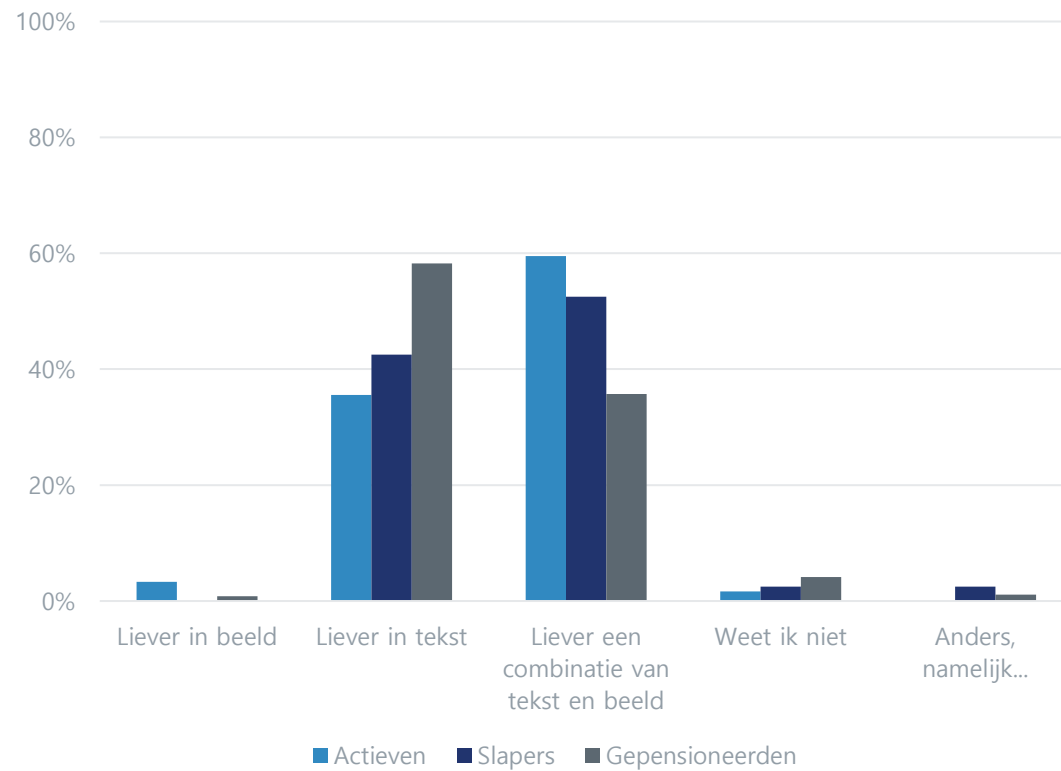


Pensioengerechtigden

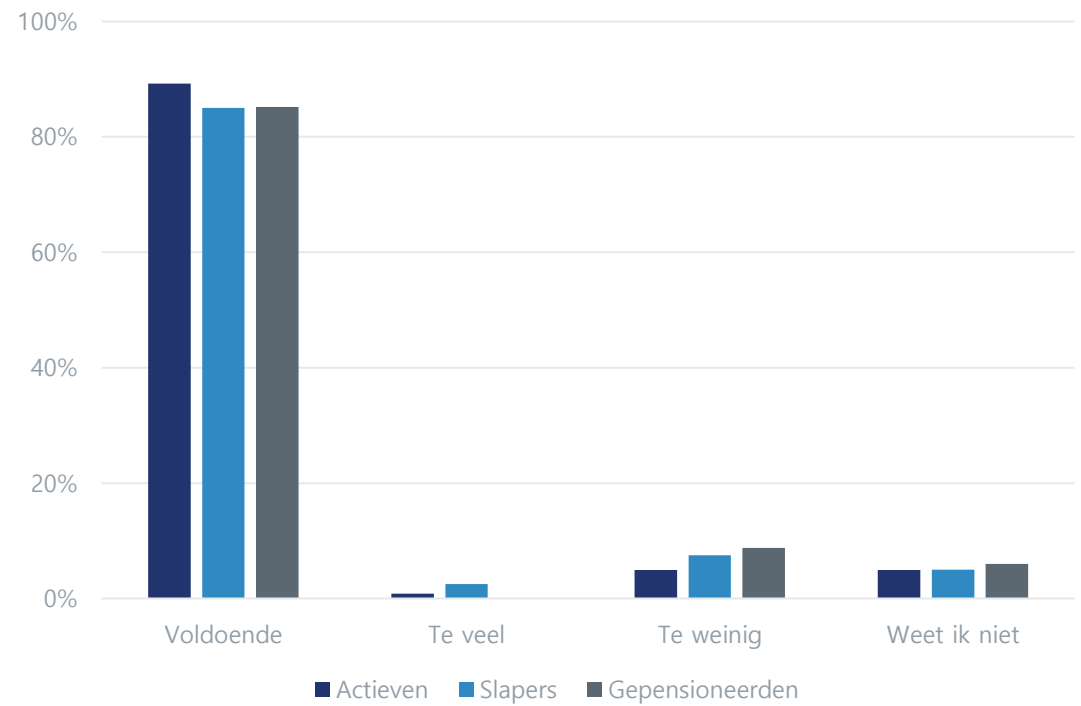


Informatiebehoefte

Vorm van informatie

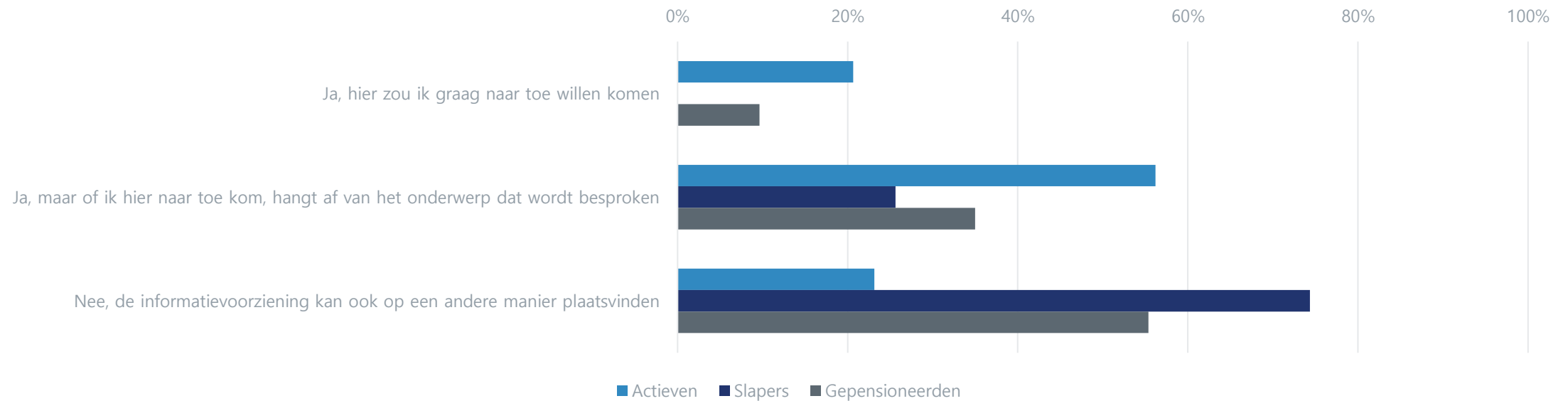


Informatiehoeveelheid

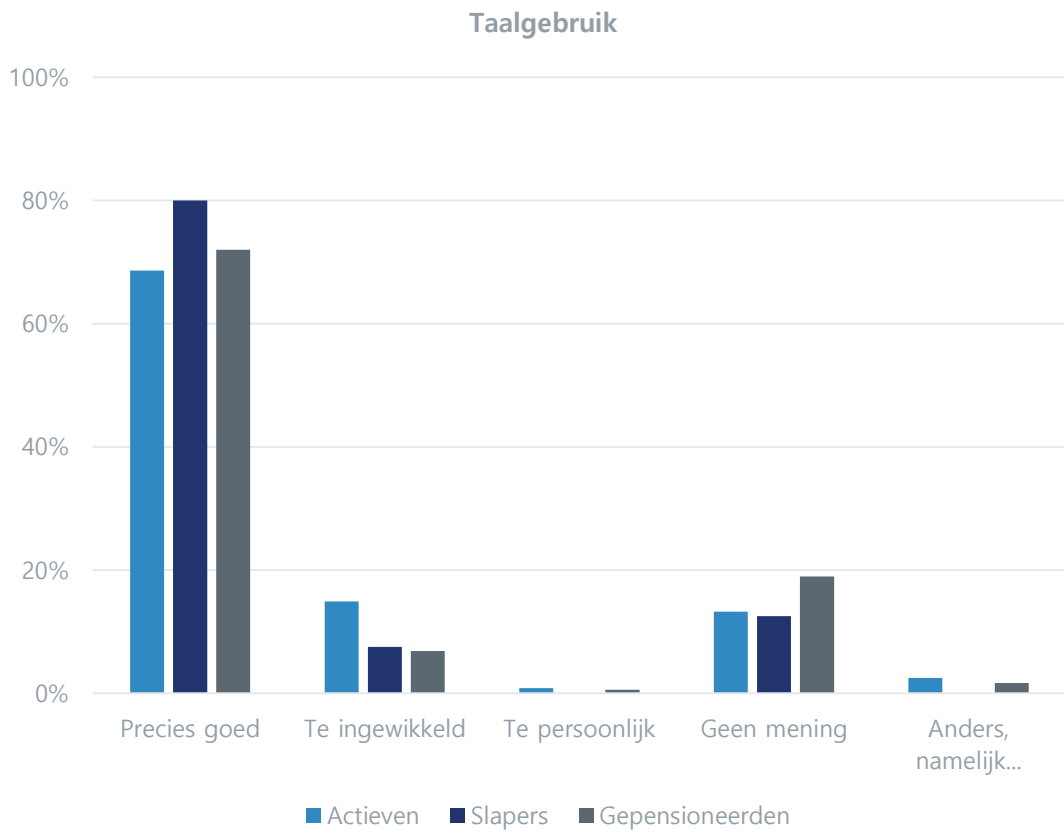
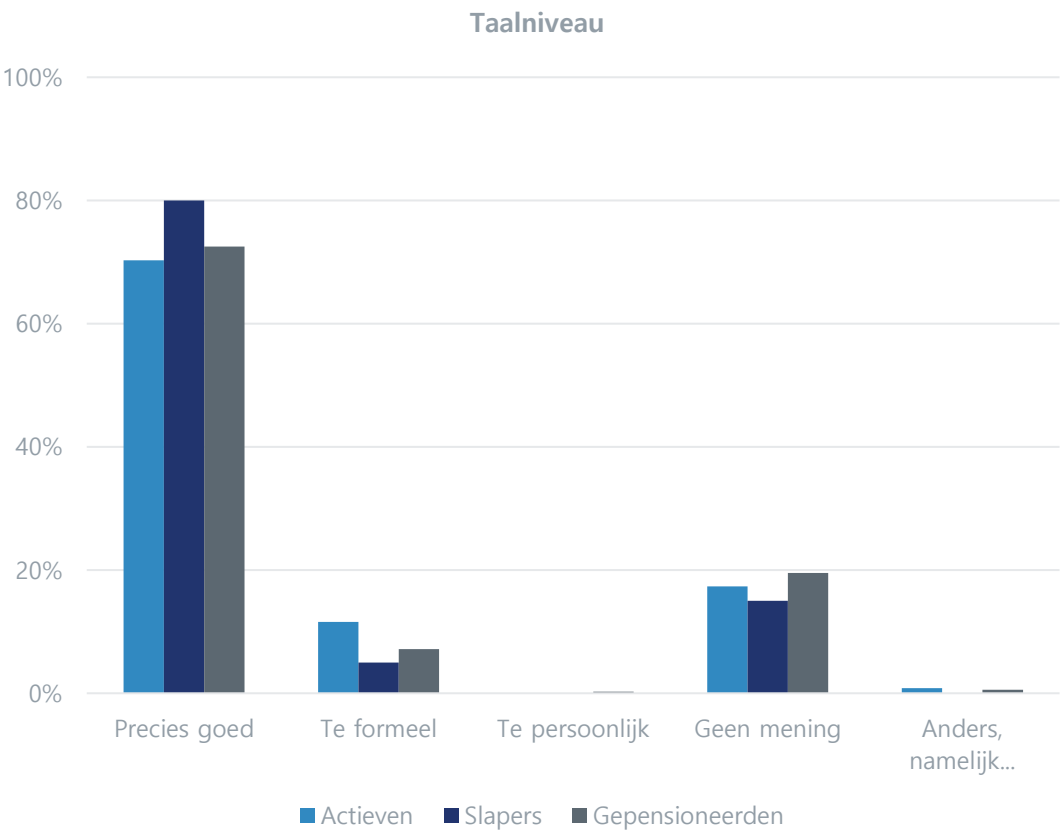


Informatiebehoefte

Fysieke bijeenkomsten bijpraten specifieke onderwerpen

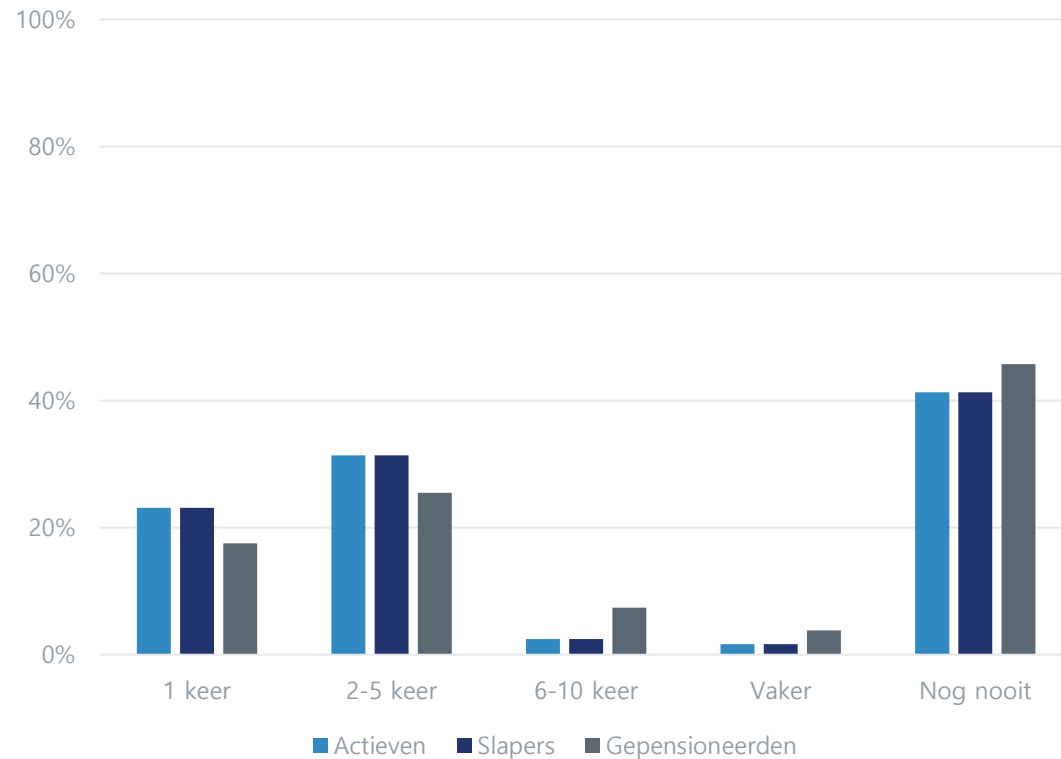


Taalniveau/Taalgebruik

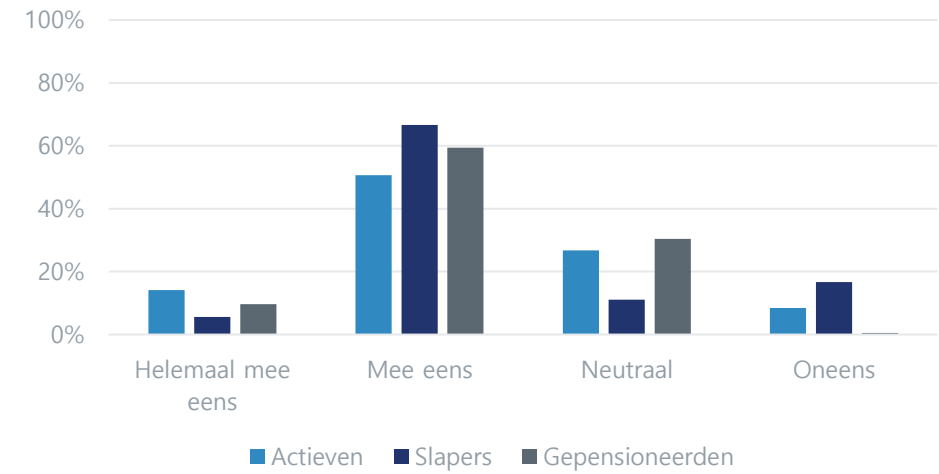


Website www.pensioenfondscosun.nl

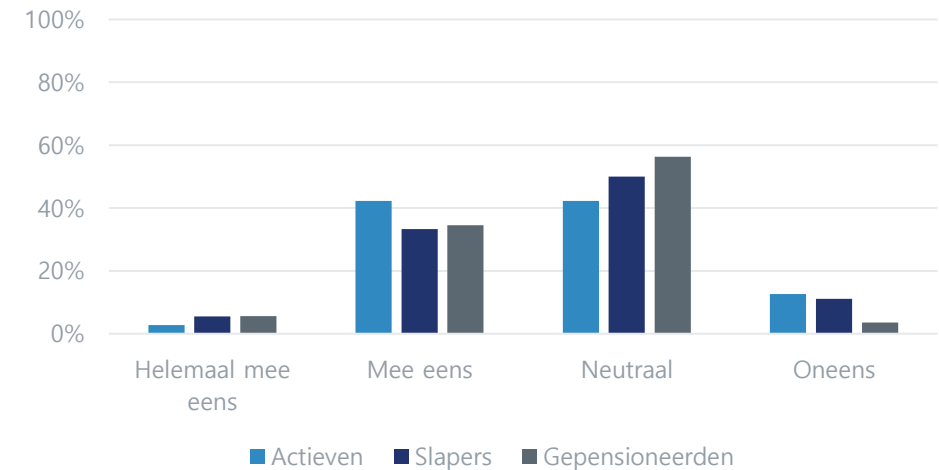
Websitebezoek afgelopen jaar



Benodigde informatie gevonden



Informatie afgestemd op eigen situatie



Website www.pensioenfondscosun.nl

Rapportcijfer website

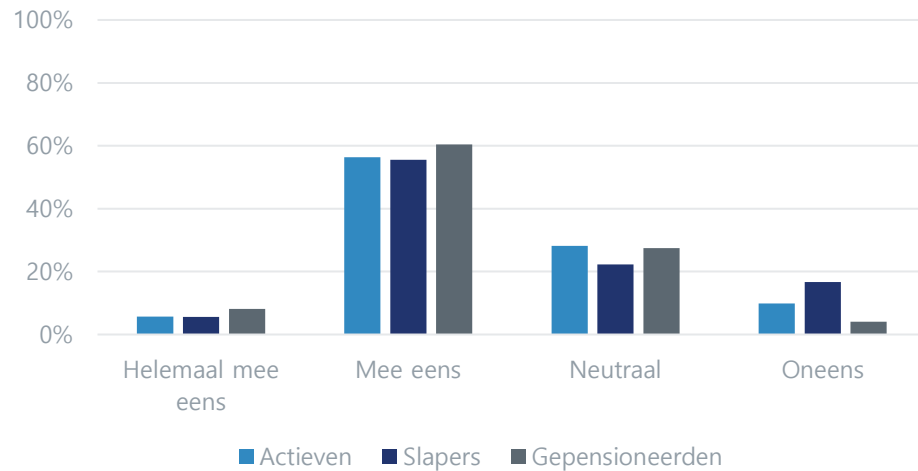
Actieven 7,4

Slapers 7,2

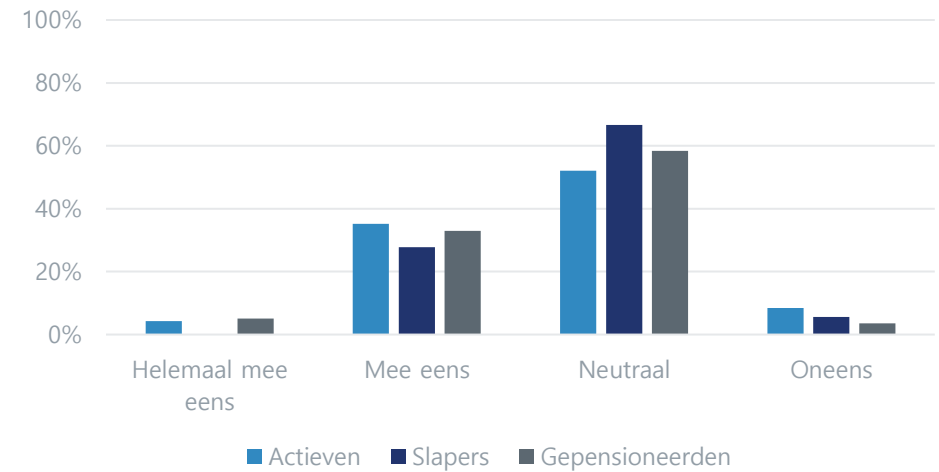
Pensioengerechtigden 7,6

Gemiddeld rapportcijfer
2022: 7,4
2019: 7,4

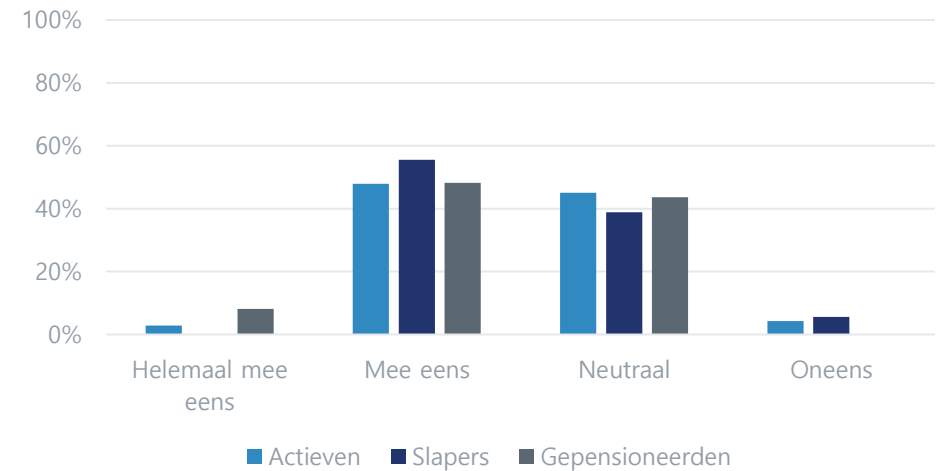
Informatie is goed vindbaar



Pensioenfonds helpt juiste pensioenkeuzes te maken

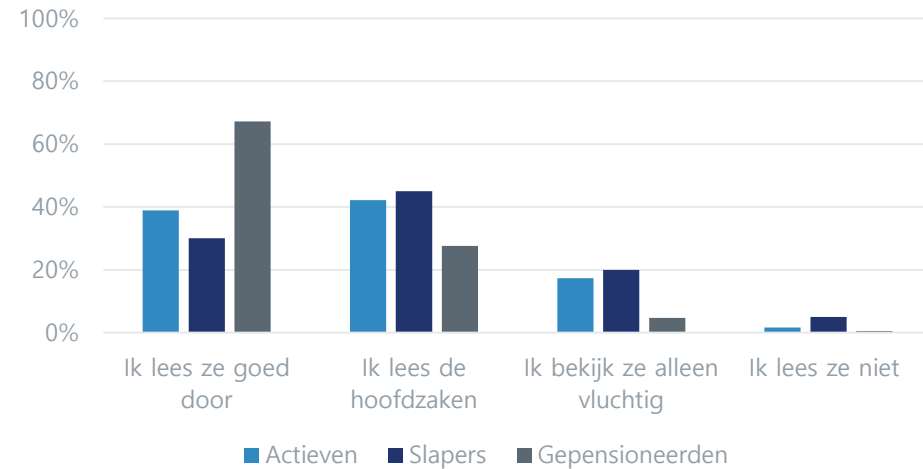


Speciale informatiepagina's zijn van meerwaarde

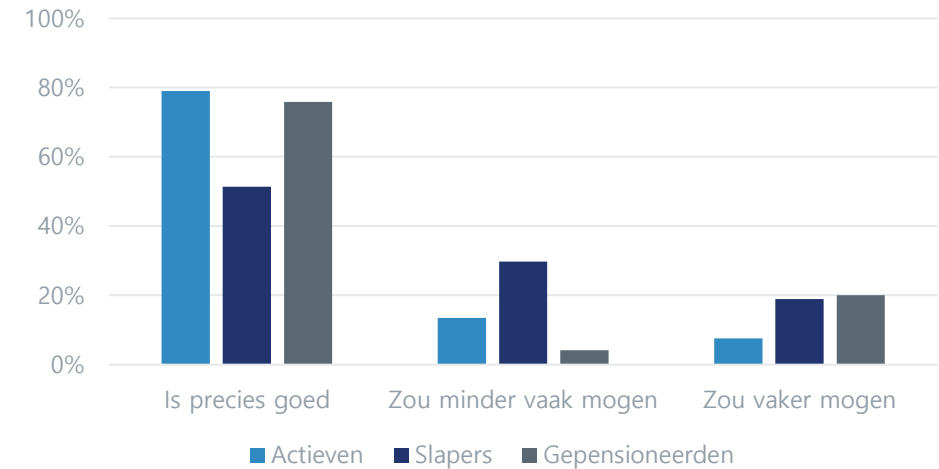


Pensioenbulletin

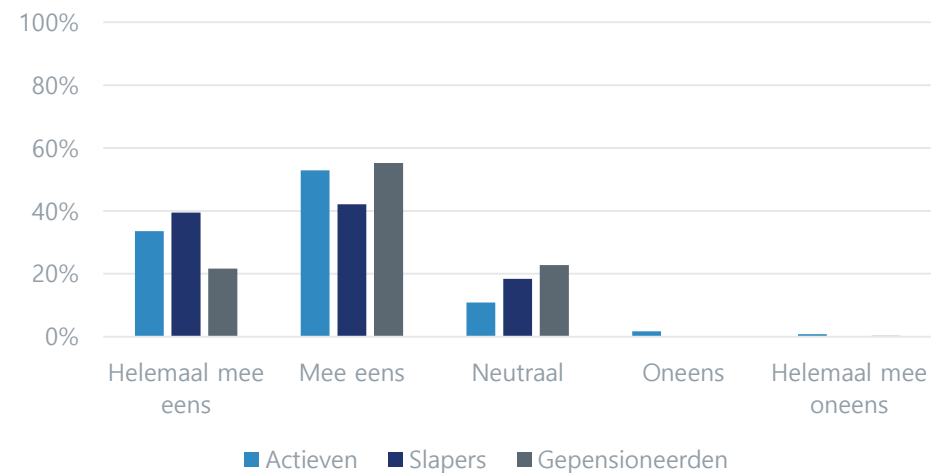
Gebruik bulletins



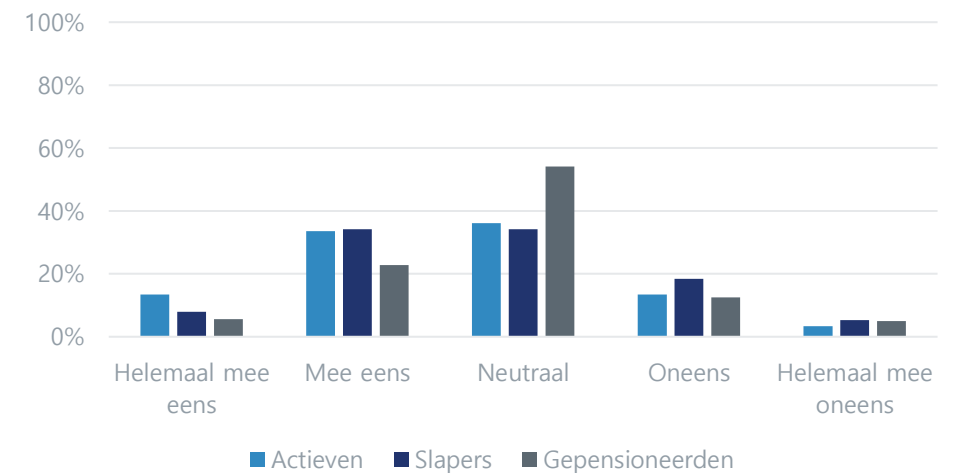
Ontvangstfrequentie



Infographics van toegevoegde waarde



QR-codes van toegevoegde waarde



Pensioenbulletin

Rapportcijfer Pensioenbulletin

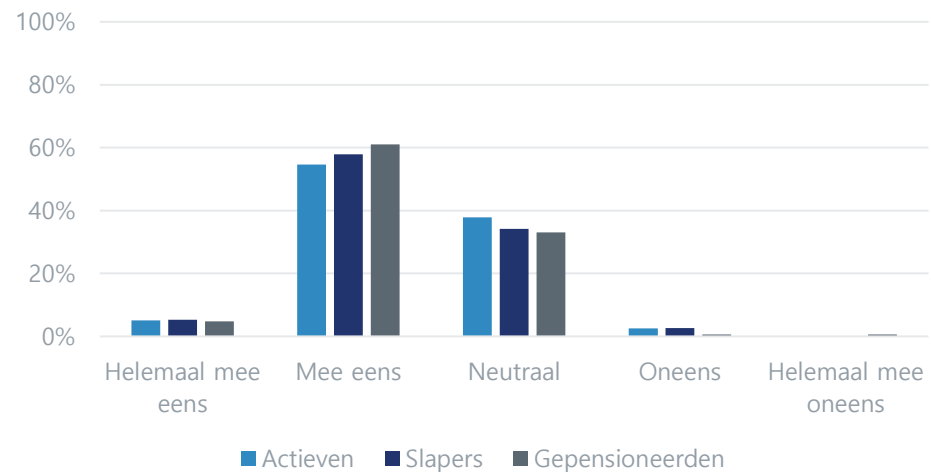
Actieven 7,6

Slapers 7,4

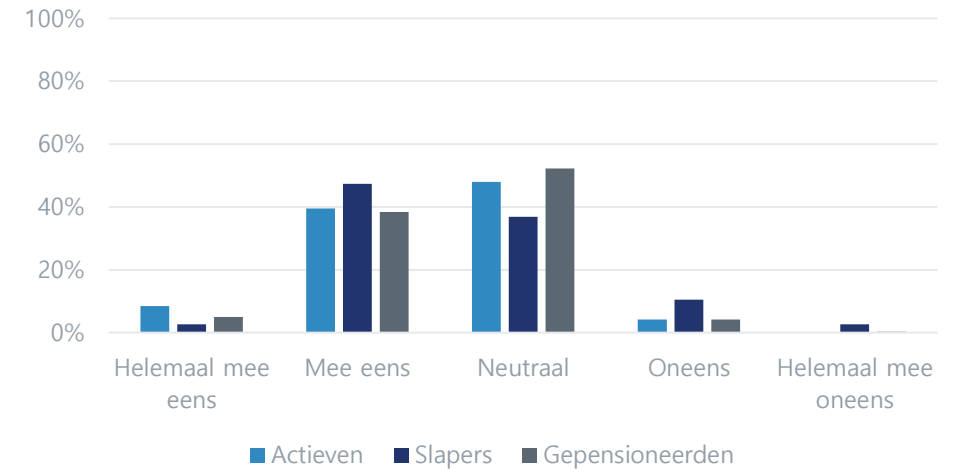
Pensioengerechtigden 8,0

Gemiddeld rapportcijfer
2022: 7,7
2019: 7,8

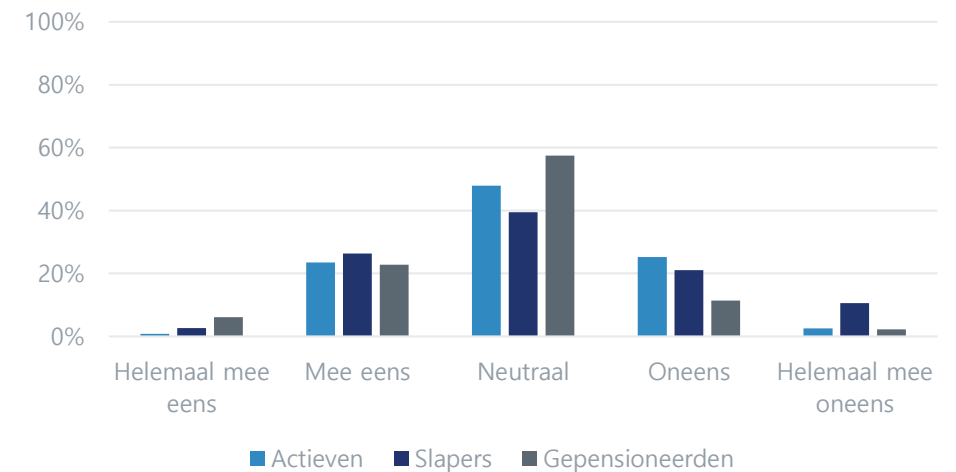
Voldoet aan verwachtingen



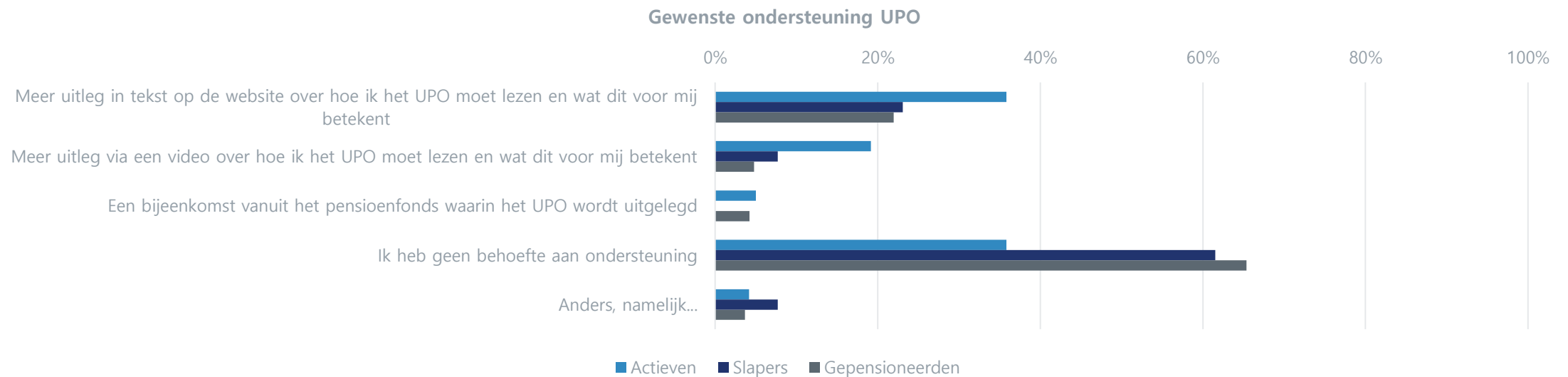
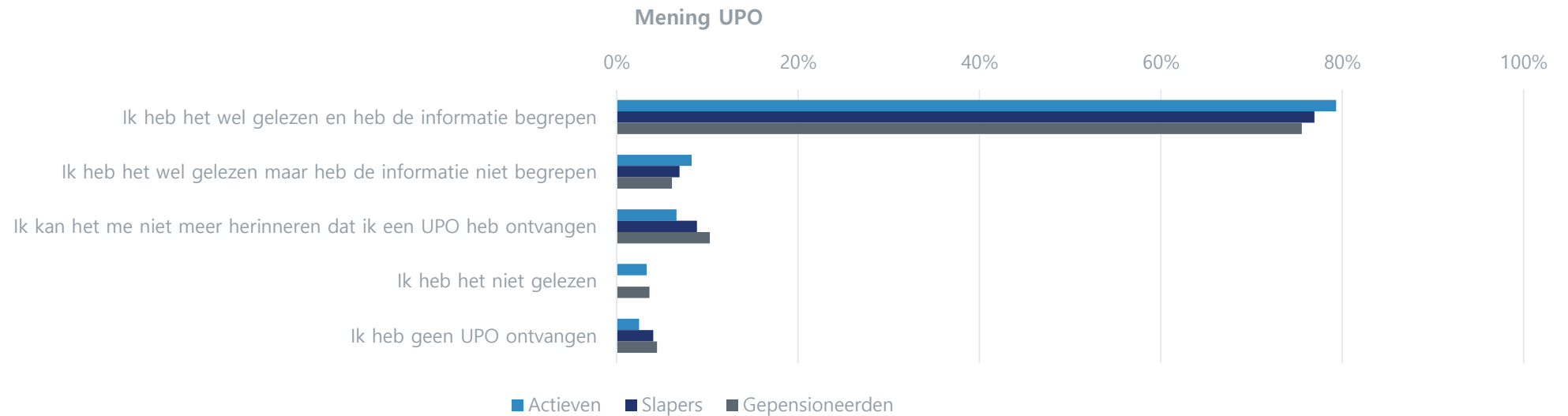
Meer feitelijke informatie?



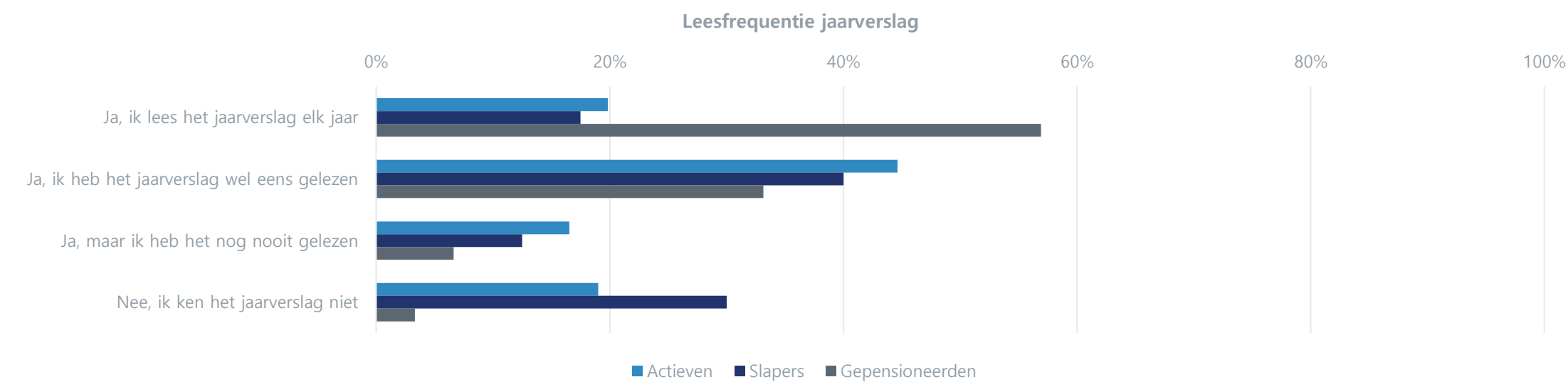
Meer persoonlijke verhalen?



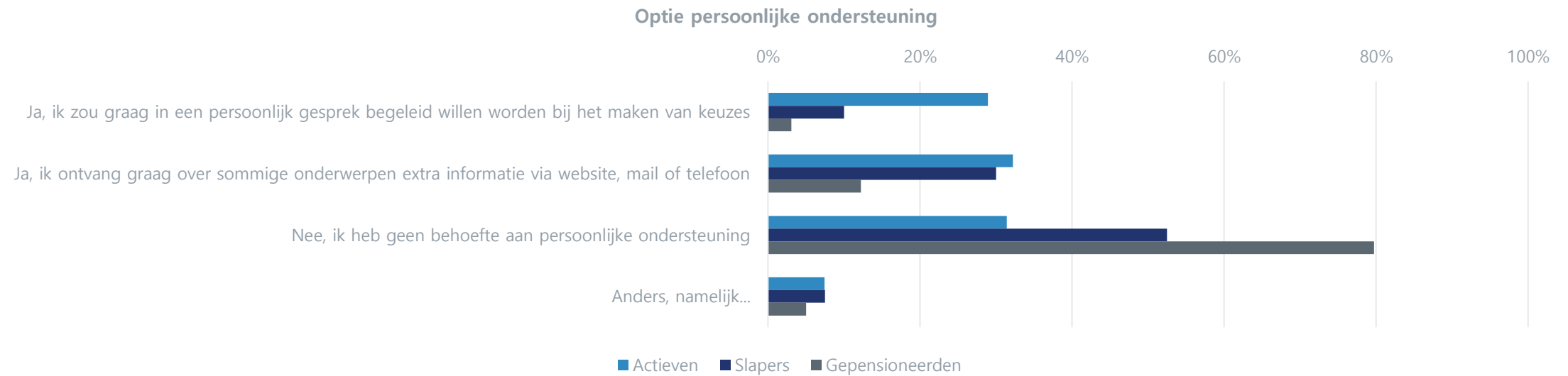
Uniform Pensioenoverzicht (UPO)



Jaarverslag



Ondersteuning life-events



Contact met Appel Pensioenuitvoering

Rapportcijfer service Appel Pensioenuitvoering

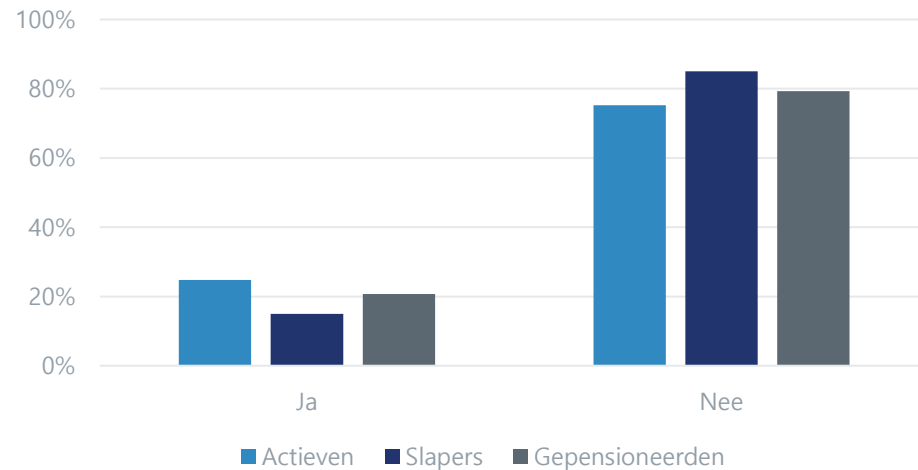
Actieven 7,5

Slapers 7,3

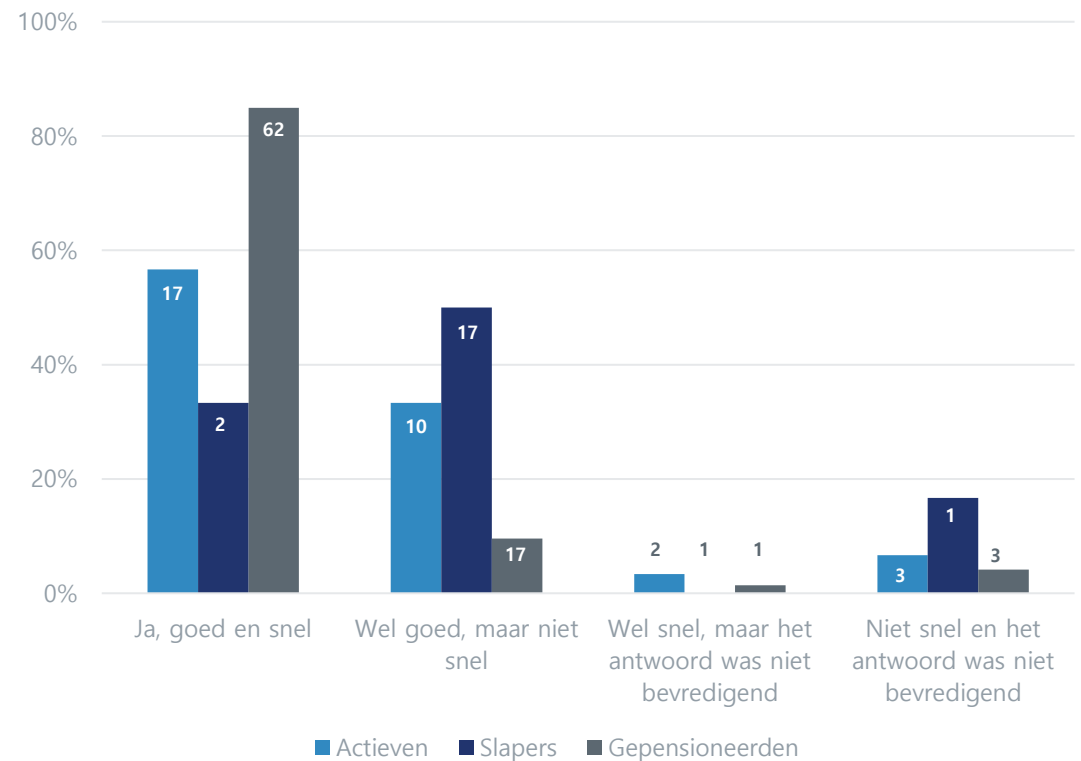
Pensioengerechtigden 7,9

Gemiddeld rapportcijfer
2022: 7,6
2019: 7,6

Contact met Appel?

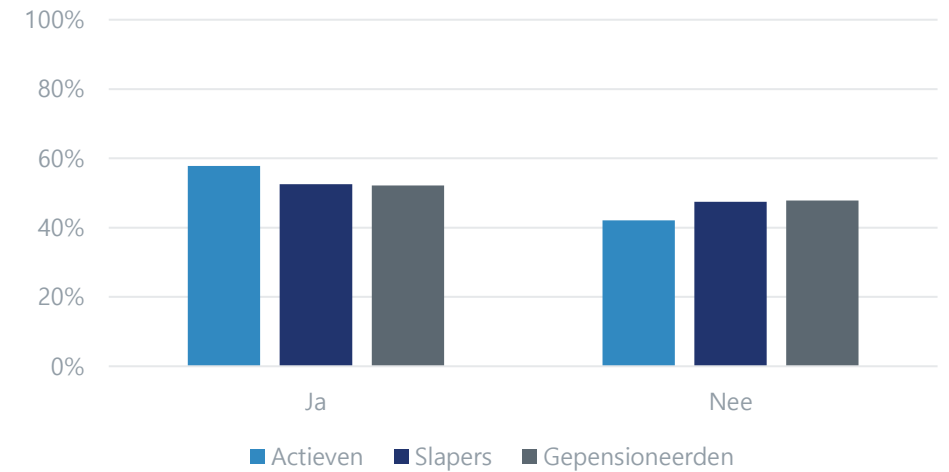


Tevredenheid contact

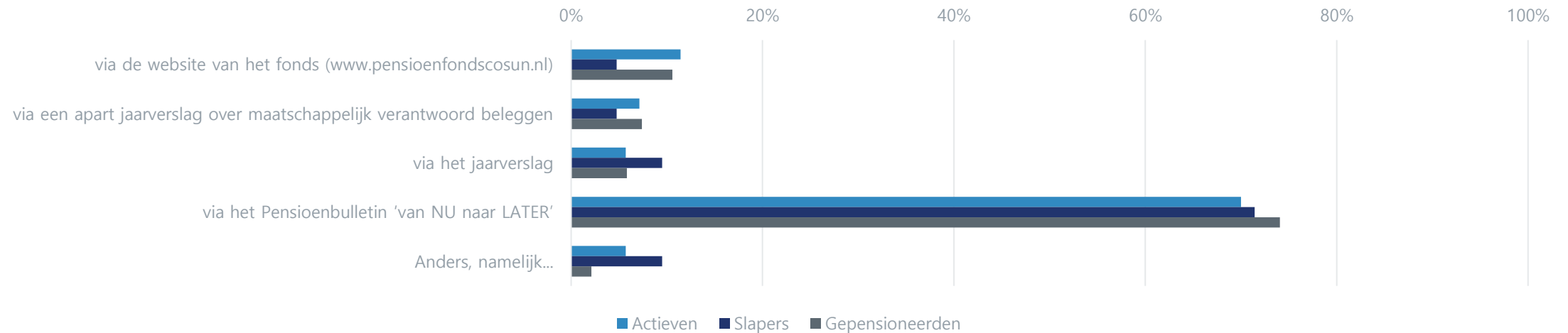


Maatschappelijk verantwoord beleggen

Behoefte aan periodieke informatie?

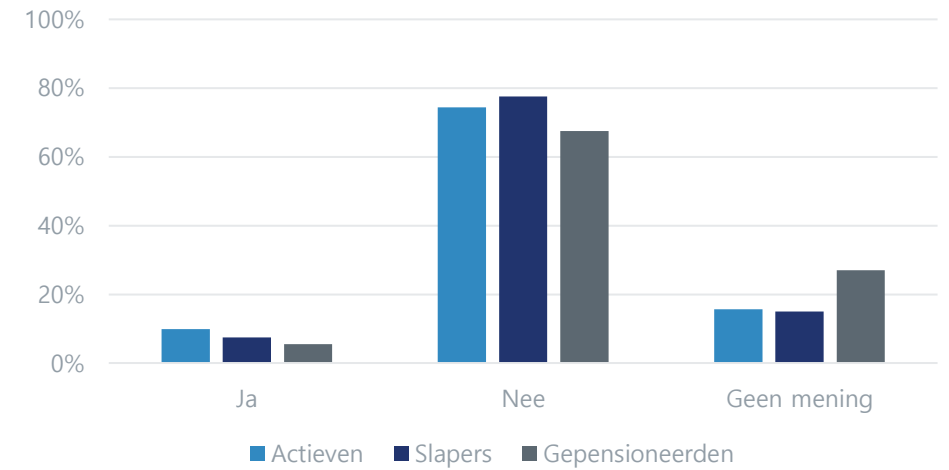


Informatievoorziening



Uitsluiten landen of bedrijven

Investeren in controversiële overheden



Uitsluiten bedrijven die fossiele brandstoffen winnen of verwerken

