

# deltalloyd pensioenfonds

## Communicatieplan 2023



Januari 2023

# INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>- 2 -</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>- 3 -</b>
<b>1. SAMENVATTING</b> .....	<b>- 4 -</b>
<b>2. COMMUNICATIEVISIE</b> .....	<b>- 5 -</b>
<b>3. DOELGROEPEN</b> .....	<b>- 6 -</b>
3.1 (GEWEZEN) DEELNEMERS EN ARBEIDSONGESCHIKTE DEELNEMERS .....	- 6 -
3.2 PENSIOENGERECHTIGDEN .....	- 8 -
3.3 EX-PARTNERS .....	- 8 -
<b>4. COMMUNICATIEMIDDELEN</b> .....	<b>- 9 -</b>
4.1 MIDDELEN DIE OVERZICHT GEVEN .....	- 9 -
4.2 MIDDELEN DIE INZICHT GEVEN .....	- 10 -
4.3 MIDDELEN DIE TOT ACTIE AANZETTEN .....	- 11 -
<b>5. ONTWIKKELINGEN</b> .....	<b>- 12 -</b>
5.1 EXTERNE ONTWIKKELINGEN .....	- 12 -
5.2 INTERNE ONTWIKKELINGEN .....	- 14 -
5.3 SPEERPUNTEN VOOR 2023 .....	- 15 -
<b>6 DOELSTELLINGEN 2023</b> .....	<b>- 15 -</b>
6.1 KWALITATIEVE COMMUNICATIEDOELSTELLINGEN .....	- 15 -
6.2 KWANTITATIEVE COMMUNICATIEDOELSTELLINGEN .....	- 17 -

## INLEIDING

Voor u ziet u het communicatieplan van Delta Lloyd Pensioenfonds voor het jaar 2023. Elk jaar stellen wij een communicatieplan op dat als leidraad dient voor de communicatieactiviteiten van het komende jaar.

Sinds 1 januari 2020 is Delta Lloyd Pensioenfonds een gesloten fonds. Er vindt binnen het fonds alleen nog premievrije pensioenopbouw plaats voor arbeidsongeschikte deelnemers. Daarnaast beheert het fonds de tot 1 januari 2020 opgebouwde pensioenen van de (oud-) medewerkers van Delta Lloyd en verzorgt het de uitkeringen van de pensioengerechtigden.

Het Delta Lloyd Pensioenfonds vindt het belangrijk betrouwbaar en transparant te zijn en duidelijk te communiceren over de pensioenen die zijn opgebouwd bij en worden uitgekeerd door het Delta Lloyd Pensioenfonds.

Het communicatieplan zorgt ervoor dat de communicatie van het Pensioenfonds aansluit op de intern en externe ontwikkelingen en de behoeften van de diverse doelgroepen die het Pensioenfonds onderkent.

Het plan begint met een samenvatting van de belangrijkste communicatieactiviteiten voor 2023. Vervolgens wordt de communicatievisie van het pensioenfonds beschreven. Onder punt 2 worden de doelgroepen die het fonds onderkent beschreven en wordt aangegeven wat de belangrijkste aandachtspunten zijn. In het volgende deel worden de communicatiemiddelen beschreven en wordt aangegeven hoe deze worden ingezet. Vervolgens worden de interne en externe ontwikkelingen die van invloed zijn op de communicatie van het pensioenfonds benoemd. In het laatste deel staan de doelstellingen voor 2023 en het plan eindigt met de communicatiekalender voor 2023.

## 1. SAMENVATTING

Hieronder vindt u een samenvatting van de belangrijkste communicatieactiviteiten voor 2023.

Naast reguleren communicatieactiviteiten richt het communicatieplan van 2023 zich op:

- digitale communicatie
- deelnemers enquête en de acties die daaruit volgen
- keuzebegeleiding en lumpsum
- toekomst pensioenfonds

In 2022 is de overstap gemaakt naar digitale communicatie. De communicatie naar de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden gaat voortaan digitaal, tenzij iemand heeft aangegeven dat hij voorkeur voor papieren communicatie heeft. Eind 2022 staat voor ongeveer 92% van de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden de communicatievoorkeur op digitaal. Van 69% van de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden zijn de emailadressen bekend en wordt de pensioeninformatie ook daadwerkelijk digitaal verstuurd. Dit is een mooi aantal, maar het pensioenfonds wil dit percentage in 2023 omhoog krijgen omdat dit efficiënt en duurzamer is.

Begin 2023 wordt er een enquête gehouden onder de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden. Met deze enquête wil het pensioenfonds onderzoeken welke risico's deelnemers zouden willen nemen en hoe de deelnemers denken over een eventuele overgang naar het nieuwe pensioenstelsel (risico preferentieonderzoek). Daarnaast wordt er ook gevraagd of men tevreden is over de communicatie van het fonds. De uitkomsten van de enquête zullen meegenomen worden in de besluitvorming over een eventuele overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. De resultaten van de enquête worden ook gebruikt om de communicatie te verbeteren.

Een ander belangrijk onderwerp in 2023 waar het pensioenfonds veel aandacht aan gaat besteden is de begeleiding van de deelnemers bij het maken van pensioenkeuzes. Deze keuzebegeleiding is opgenomen in de Wet Toekomst Pensioen (WTP) en is belangrijk omdat de keuzes die een deelnemer maakt impact hebben op het pensioen (inkomen) dat iemand gaat ontvangen. Het maken van deze pensioenkeuzes is vaak complex voor deelnemers en daarom is begeleiding nodig.

Een nieuwe keuzemogelijkheid is dat er bij pensioeningang voor gekozen kan worden om een bedrag van maximaal 10% van de toekomstige uitkeringen van ouderdomspensioen ineens op te nemen (bedrag ineens). De beoogde ingangsdatum van deze keuzemogelijkheid is 1 juli 2023, maar deze datum zal waarschijnlijk worden uitgesteld. Dit is ook een belangrijk punt waarover in 2023 gecommuniceerd gaat worden.

In 2023 zal de toekomst van het Pensioenfonds ook weer onderwerp van gesprek zijn. De vraag die voorligt is of de huidige situatie nog steeds de beste duurzame oplossing is of dat er betere opties zijn. Als er beslissingen zijn genomen, zal hierover ook gecommuniceerd worden.

## 2. COMMUNICATIEVISIE

Het Pensioenfonds vindt het belangrijk betrouwbaar en transparant te zijn en duidelijk te communiceren over de pensioenen die zijn opgebouwd bij Delta Lloyd Pensioenfonds door de oud-medewerkers van Delta Lloyd Services BV (of één van haar rechtsvoorgangers) en/of worden uitgekeerd aan de pensioengerechtigden van Delta Lloyd Pensioenfonds.

- Het Pensioenfonds voldoet minimaal aan de eisen die de wetgever aan de pensioencommunicatie stelt, maar zoekt naar mogelijkheden om in het kader van communicatie meer te bieden dan de wetgever voorschrijft.
- Het Pensioenfonds vindt het belangrijk om toegankelijk te zijn voor de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden en vindt de persoonlijke situatie van de deelnemer belangrijk. Dit wordt bewerkstelligd door:
  - informatie is altijd bereikbaar via de website van het Pensioenfonds;
  - informatie wordt passend aangeboden (voorkeur digitaal, maar per post blijft mogelijk, via e-mail, website, online, mondeling en per doelgroep);
  - vragen stellen kan via het bestuursbureau (helpdesk) van het Pensioenfonds (per post, e-mail, website en mondeling (zowel telefonisch als face-to-face (online)));
  - specifieke doelgroepen worden benaderd om na te denken over hun pensioen en de acties die zij zelf kunnen ondernemen.
  - het Pensioenfonds verstuurt alerts en doet interventies bij bijzondere evenementen
  - het Pensioenfonds heeft een portaal waar de (gewezen) deelnemers informatie en belangrijke documenten van hun pensioen (regeling) kunnen terugvinden.
  - de planner die in het portaal te vinden is, biedt de (gewezen) deelnemers de mogelijkheid om berekeningen te maken van de flexibele mogelijkheden van de pensioenregeling en inzicht te krijgen in welk handelingsperspectief er is om tot een adequaat pensioen te komen.
  - er wordt gebruik gemaakt van animaties om onderwerpen te verduidelijken.
- Het Pensioenfonds wil ook betrouwbaar en realistisch zijn en wil signaleren en activeren. Dat gebeurt op de volgende manier:
  - het Pensioenfonds communiceert open, duidelijk en helder;
  - het Pensioenfonds wijst (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden op de risico's van hun pensioenregeling;
  - het Pensioenfonds gaat zorgvuldig met de pensioengelden om;
  - het Pensioenfonds stimuleert deelnemers na te denken over de hoogte van hun pensioen en om op tijd gerichte actie te ondernemen mocht het verwachte pensioen onvoldoende blijken te zijn.
- Het Pensioenfonds wil op een efficiënte wijze en zoveel mogelijk duurzaam communiceren. Het pensioenfonds wil dat doen door de communicatie zoveel mogelijk digitaal te laten plaatsvinden. Op termijn gaat het pensioenfonds op deze manier veel minder papier gebruiken en hoeft de informatie niet meer vervoerd te worden om te bezorgen.

### 3. DOELGROEPEN

Het Pensioenfonds heeft circa 1.600 “actieve” deelnemers. Deze deelnemers werken bij de verschillende vestigingen van NN (voorheen Delta Lloyd) in Nederland. De deelnemers bouwen sinds 1 januari 2020 geen pensioen meer op bij Delta Lloyd Pensioenfonds omdat de nieuwe pensioenregeling bij een andere pensioenuitvoerder is ondergebracht. Het Pensioenfonds onderkent ze nog wel als aparte doelgroep. Naast de actieve deelnemers heeft het Pensioenfonds circa 6.700 gewezen deelnemers en kent het Pensioenfonds ongeveer 4.000 pensioengerechtigden. Op zich onderkent het Pensioenfonds dus, ondanks dat het pensioenfonds geen opbouw meer kent, nog wel dezelfde doelgroepen. Hierbij moet er wel rekening mee worden gehouden dat de groep ‘actieve’ deelnemers steeds kleiner wordt. Dat kan in de toekomst gevolgen hebben voor de communicatieaanpak.

Naast de hierboven genoemde doelgroepen, onderkent het Pensioenfonds ook de doelgroep (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte deelnemers. Dit kunnen zowel actieve als gewezen deelnemers zijn. De laatste doelgroep zijn de ex-partners.

De doelgroepen deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden hebben ieder een eigen pagina op de website. Hier wordt ook aandacht besteed aan de gebeurtenissen en de invloed daarvan op het pensioen van de betreffende doelgroep. Ook kunnen ze inloggen in het portaal Mijn Pensioencijfers voor persoonlijke informatie over hun pensioen.

Daarnaast is er ook een vereniging waar de pensioengerechtigden, en sinds 2021 ook de (oud) medewerkers, zich bij aan kunnen sluiten. Het Pensioenfonds en de vereniging hebben regelmatig contact met elkaar. Twee bestuursleden van het pensioenfonds zijn ook door de vereniging voorgedragen.

#### 3.1 (GEWEZEN) DEELNEMERS EN ARBEIDSONGESCHIKTE DEELNEMERS

Omdat de situatie van deelnemers en gewezen deelnemers veel op elkaar lijkt omdat er geen actieve pensioenopbouw meer plaatsvindt in het fonds, zijn de doelstellingen voor deze groepen gelijk aan elkaar. Ook de doelstellingen voor de arbeidsongeschikte deelnemers zijn ongeveer gelijk en vallen daarom ook onder deze groep.

##### *ACTIEVE DEELNEMERS*

Een actieve deelnemer wordt vanaf 1 januari 2020 als volgt gedefinieerd: de werknemer die op basis van een pensioenovereenkomst met de werkgever (NN) vanaf 1 januari 2020 onafgebroken pensioenaanspraken verwerft bij een andere pensioenuitvoerder en tot 1 januari 2020 pensioen opbouwde bij Delta Lloyd Pensioenfonds. Een actieve deelnemer bouwt bij het Delta Lloyd Pensioenfonds geen pensioen meer op. Ook zijn de risicodekkingen zoals die vanaf 2017 golden (partnerpensioen, wezenpensioen en ANW-hiaatpensioen) niet meer bij het Pensioenfonds ondergebracht. Uitsluitend de opgebouwde aanspraken op (tijdelijk) ouderdoms-, partner en wezenpensioen worden door het Pensioenfonds uitgevoerd.

Ondanks dat deze groep geen pensioen meer opbouwt binnen het Pensioenfonds, verschilt ze toch van de groep gewezen deelnemers. Zo zijn zij nog in dienst bij NN en kunnen pas na hun uitdiensttreding de keuze maken om een deel van hun ouderdomspensioen in extra partnerpensioen uit te ruilen of waardeoverdracht aan te vragen. Ze ontvangen ook elk jaar een Uniform Pensioenoverzicht (UPO).

Omdat ze nog in dienst zijn, is deze groep makkelijker te benaderen door het Pensioenfonds via mail.

Het aantal actieve deelnemers zal in de toekomst alleen nog dalen.

#### *GEWEZEN DEELNEMERS*

Gewezen deelnemers zijn deelnemers die uit dienst zijn getreden bij Delta Lloyd of later bij NN en pensioen hebben opgebouwd bij het Delta Lloyd Pensioenfonds.

Gewezen deelnemers ontvangen na hun uitdiensttreding een opgave van de door hen opgebouwde aanspraken bij Delta Lloyd Pensioenfonds. Vanaf 2019 wordt het UPO jaarlijks beschikbaar gesteld in het portaal. Daarnaast moet een gewezen deelnemer eens in de vijf jaar een Uniform Pensioenoverzicht ontvangen. In 2022 is het UPO weer verstrekt. De mensen met een digitaal profiel van wie een e-mailadres bekend was hebben hierover een mail gehad en de rest een brief of het UPO per post.

#### *ARBEIDSONGESCHIKTE DEELNEMERS*

Dit kunnen zowel actieve als gewezen deelnemers zijn. Deze deelnemers bouwen vanwege hun arbeidsongeschiktheid nog pensioen op binnen het Pensioenfonds. Daarnaast ontvangt een deel van deze groep ook een arbeidsongeschiktheidspensioen van het Pensioenfonds.

Deze groep is geïnteresseerd in hoeveel pensioen ze opbouwen en wat er gebeurt met hun pensioen als ze meer of minder arbeidsongeschikt worden. Daarnaast zijn zij ook geïnteresseerd in het partnerpensioen dat aan hun partner wordt uitgekeerd als zij komen te overlijden.

Arbeidsongeschikte deelnemers hebben geen toegang tot de planner aangezien voor hen vaak net iets andere regels gelden. Zij kunnen wel altijd een berekening van hun pensioen opvragen bij het pensioenbureau. Ook ontvangen zij jaarlijks een Uniform Pensioenoverzicht.

#### *AANDACHTSPUNTEN*

Voor de (gewezen) deelnemers en arbeidsongeschikte deelnemers gelden de volgende aandachtspunten:

- Weten waar ze op kunnen rekenen vanuit Delta Lloyd Pensioenfonds;
- Weten dat het belangrijk is dat er een notariële samenlevingsovereenkomst is als men niet getrouwd is, maar wel een partner heeft;
- Weten dat het handig is om inzicht te krijgen in het pensioen dat iemand heeft opgebouwd en weten welke acties men kan ondernemen, vooral extra sparen;
- Weten wat de eventuele gevolgen van het nieuwe pensioenstelsel (WTP) zijn;

Voor de oudere (gewezen) (arbeidsongeschikte) deelnemers, zijn er nog extra aandachtspunten:

- Weten hoe het er financieel allemaal uit gaat zien. Welke keuzes kan iemand maken en weten dat de financiële gevolgen hiervan met de planner kunnen worden berekend.
- Weten dat er vanaf juli 2023 of later bij pensionering ook gekozen kan worden voor een bedrag ineens en welke voorwaarden en voor- en nadelen daarvoor gelden.
- Weten dat de AOW-leeftijd afwijkt van de pensioenrichtleeftijd en dat er tijdig actie moet worden ondernomen als het pensioen ook op AOW-leeftijd in moet gaan.

Aanvullend aandachtspunt voor de arbeidsongeschikte deelnemers:

- Weten dat een wijziging in de mate van hun arbeidsongeschiktheid gevolgen heeft voor het ouderdompensioen en partnerpensioen;

### 3.2 PENSIOENGERECHTIGDEN

De tweede groep die we onderscheiden is de groep 'pensioengerechtigden'. Deze groep ontvangt een pensioen en heeft vooral behoefte aan informatie over zaken die van invloed zijn op hun pensioenuitkering en wat er aan hun partner wordt uitgekeerd als zij overlijden. Denk onder andere aan het toeslagbeleid, fiscale wijzigingen en veranderingen in sociale uitkeringen. Het is een belangrijke groep die betrokken en kritisch is. Daarnaast fungeren pensioengerechtigden vaak (bewust of onbewust) als *ambassadeurs* van hun ex- werkgever. Zij kunnen een positieve bijdrage leveren aan het imago van Delta Lloyd Pensioenfonds.

In het eerste kwartaal van elk jaar, ontvangen de pensioengerechtigden een Uniform Pensioenoverzicht.

Het aandachtspunt voor deze groep is dat er gecommuniceerd wordt over de eventuele overgang en gevolgen van het nieuwe pensioenstelsel (WTP) en over de toeslagverlening.

### 3.3 EX-PARTNERS

De derde doelgroep zijn de ex-partners. Deze mensen hebben een aanspraak op ouderdomspensioen en/of bijzonder partnerpensioen vanwege een scheiding met een deelnemer. Deze groep dient eens in de vijf jaar een UPO te krijgen. In 2022 hebben zij opnieuw een UPO ontvangen. Aangezien deze groep niet kan inloggen in het portaal is het ook niet mogelijk om het UPO digitaal te verstrekken. Daarom zijn deze UPO's per post verstuurd. De volgende keer dat er een UPO verstuurd dient te worden is in 2027.

Aandachtspunten voor deze groep zijn:

- Omdat is gebleken dat ex-partners vaak niet op de hoogte zijn van het feit dat zij binnen twee jaar bij de pensioenuitvoerder moeten doorgeven als er sprake is van verevening of conversie en ze willen dat dit in de administratie moet worden verwerkt zou in 2023 een actie kunnen worden gedaan om de ex-partners hierop nogmaals te wijzen. Op dit moment ontvangen de ex-partners hier eenmalig een brief over op het moment dat de scheiding is ingeschreven. Het zou wellicht goed zijn om bijvoorbeeld na een jaar hier nog een keer een brief over te sturen zodat de deelnemer en ex-partner hier aan herinnerd worden.
- De keuzes die een (gewezen) deelnemer maakt inzake de ingang van zijn pensioen gelden automatisch ook voor het verevende pensioen voor de ex-partner. Dit gaat ook gelden voor het bedrag ineens. In de communicatie over het bedrag ineens zal deze groep dus ook aandacht moeten krijgen.



## 4. COMMUNICATIEMIDDELEN

Het doel van het Pensioenfonds bij de inzet van de communicatiemiddelen is om de informatie meer toe te spitsen op de informatiebehoefte van de verschillende doelgroepen via passende middelen. Hiermee wil het Pensioenfonds het inzicht in het eigen pensioen en het pensioenbewustzijn van deelnemers verhogen. De informatie wordt specifiek gemaakt voor (gewezen) deelnemers die te maken krijgen met een bepaalde gebeurtenis die van invloed is op hun pensioen (event). Naast het verstrekken van informatie wil het Pensioenfonds terugkoppeling krijgen over de communicatie en de begrijpelijkheid van pensioen en de regeling. Hiervoor zijn in 2015 en 2019 deelnemersonderzoeken uitgevoerd. In 2023 wordt weer een deelnemersonderzoek uitgevoerd.

Voor de communicatie worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Alle communicatie met de deelnemers, pensioengerechtigden en gewezen deelnemers gaat in de u-vorm.
- Begrijpelijk: Geen onnodig gebruik van jargon en afkortingen en juist wel gebruik van korte zinnen.
- Toegankelijk: De informatie moet overzichtelijk en gemakkelijk te vinden zijn.

Hieronder staan de verschillende communicatiemiddelen en acties beschreven die het Pensioenfonds in 2023 inzet. Deze middelen zijn gerangschikt in middelen die **Overzicht** geven, middelen die **Inzicht** geven en middelen die tot **Actie** aanzetten.

OVERZICHT	INZICHT	ACTIE
Website/nieuwsalerts	UPO	Pensioengesprek
	Portaal	Pensioeninformatiebrief
	Event brieven	Planner
	Pensioenregister	Voorlichtingsbijeenkomst voor bijna pensioengerechtigden
	Animaties	Webinar over portaal en planner
	Pensioenspecificatie	Serviceberekeningen

### 4.1 MIDDELEN DIE OVERZICHT GEVEN

#### PENSIOENWEBSITE/NIEUWSBRIEVEN

De website bevat veel informatie over de pensioenregeling, maar ook over algemene pensioenontwikkelingen en de financiële positie van het Pensioenfonds. Deze website is bedoeld voor (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en alle andere belangstellenden. De pensioenwebsite blijft een belangrijke rol spelen in de middelenmix. De nieuwsservice werkt ook vanuit de website. Pensioengerechtigden en (gewezen) deelnemers die dat willen kunnen zich aanmelden voor de digitale nieuwsalerts. Ze ontvangen dan regelmatig digitale nieuwsalerts over de dekkingsgraad en over andere ontwikkelingen in en rondom het fonds.

De informatie op de website wordt doorlopend aangepast aan de nieuwste ontwikkelingen. En elk jaar wordt bekeken of de documenten op de website nog actueel en consistent zijn. Het doel van de website en nieuwsservice is om deelnemers te informeren over het Pensioenfonds en de pensioenregeling. De website wordt ook door alerts onder de aandacht gebracht.

## 4.2 MIDDELEN DIE INZICHT GEVEN

### UNIFORM PENSIOENOVERZICHT (UPO)

Het doel van het UPO is om (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden informatie te verschaffen over het pensioen dat zij hebben opgebouwd.

**Deelnemers** krijgen jaarlijks het Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Het UPO wordt door deelnemers gezien als één van de belangrijkste informatie-uitingen over het pensioen.

**Arbeidsongeschikte deelnemers** krijgen jaarlijks het UPO. Dit is voor hen één van de belangrijkste informatie-uitingen over het pensioen.

**Gewezen deelnemers** krijgen eens per vijf jaar een UPO. Sinds 2019 wordt het UPO jaarlijks digitaal beschikbaar gesteld. Dit betekent dat ze wel vervaardigd worden en beschikbaar worden gesteld in het portaal, maar niet actief worden aangeboden. In 2022 zijn de gewezen deelnemers hier ook actief op gewezen en hebben de gewezen deelnemers die als voorkeur 'post' hebben doorgegeven het UPO per post ontvangen.

**Pensioengerechtigden** ontvangen jaarlijks een UPO van de pensioenuitkeringen van het lopende jaar. In dit overzicht staan ook de gegevens van het partnerpensioen voor de partner. Ook staat er informatie in over de toeslagverlening die per 1 januari van het betreffende jaar verstrekt is. Het UPO wordt in het eerste kwartaal verstrekt.

**Ex-partners** krijgen eens per vijf jaar een UPO. In 2022 hebben alle ex-partners een UPO gekregen. In 2027 gaat dit weer gebeuren. Omdat de ex-partners niet in het portaal kunnen, gebeurt dit per post.

### PORTAAL

Op het portaal kunnen (gewezen) deelnemers informatie over hun pensioen terugvinden. Ze kunnen zien welke bruto pensioenen ze hebben opgebouwd en wanneer deze pensioenen ingaan. Ook krijgen ze een indicatie van het netto pensioen dat ze gaan ontvangen. Er staat ook vermeld wanneer hun AOW ingaat. Het UPO en andere communicatie zijn ook zichtbaar via het portaal. In het portaal kan ook een wijziging van e-mailadres of correspondentieadres worden doorgegeven. Daarnaast kan de planner via het portaal benaderd worden.

Het doel van het portaal met planner is om (gewezen) deelnemers meer inzicht te geven in hun pensioen en hen in staat te stellen berekeningen te maken van de flexibele keuzemogelijkheden van de pensioenregeling.

### OVERIGE EVENT BRIEVEN

Vanaf 2022 wordt vooral gewerkt met de standaardbrieven die AZL gebruikt. Zij hebben een eigen panel waaraan de brieven getoetst worden en de brieven kunnen slechts minimaal aangepast worden aan onze wensen. De medewerkers van het Pensioenfonds hebben aangegeven dat ze graag deel zouden willen nemen aan dit panel. Uiteraard zijn de brieven wel aangepast op de pensioenregeling van Delta Lloyd Pensioenfonds. Daar waar mogelijk zal het Pensioenfonds verbeteringen in teksten blijven aandragen.

## PENSIOENREGISTER

AZL verzorgt de administratie voor het Pensioenfonds. Via het administratiesysteem worden de gegevens van de (gewezen) deelnemers en de pensioengerechtigden van het Pensioenfonds aan het Pensioenregister geleverd. In dit register kunnen (gewezen) deelnemers zien bij welke pensioenuitvoerders ze pensioen hebben opgebouwd en hoeveel dit is. De informatie in het pensioenregister wordt steeds meer uitgebreid. De aanlevering gebeurt door AZL.

Op dit moment is de volgende informatie beschikbaar in het Pensioenregister:

- Bruto en een indicatie van netto pensioenen per pensioenuitvoerder en totaaloverzicht bij pensionering, zowel opgebouwd als uitzicht pensioenen
- Bruto en een indicatie van netto partnerpensioenen per uitvoerder en totaaloverzicht bij overlijden
- AOW
- Indicaties van wat er gebeurt met de pensioenen als iemand stopt met werken of een andere baan vindt, als iemand gaat scheiden, het pensioen eerder in wil laten gaan of juist uit wil stellen.
- De ingegane pensioenen van pensioengerechtigden.
- De scenariobedragen (URM) met verwacht pensioen en pensioen in een goed en slecht weer scenario.
- Informatie over het verevende ouderdomspensioen.

## ANIMATIES

Vanaf 2022 staan er animaties op de website die uitleg geven over belangrijke onderwerpen.

## PENSIOENSPECIFICATIE

De pensioengerechtigden ontvangen jaarlijks in januari een bruto-netto specificatie van hun pensioen. Zij hechten hier veel waarde aan.

## 4.3 MIDDELEN DIE TOT ACTIE AANZETTEN

### PENSIOENGESPREKKEN

Het is voor (gewezen) deelnemers, die een keuze moeten maken voor hun pensioeningang of een andere vraag hebben over hun pensioen, ook mogelijk om een persoonlijk gesprek aan te vragen. De medewerkers van het bestuursbureau proberen in eerste instantie via de telefoon en mail de gevraagde uitleg te verstrekken. Mocht dit niet voldoende zijn, dan wordt een (online) afspraak gemaakt. Het doel is om (gewezen) deelnemers uitleg te geven over de keuzemogelijkheden van de pensioenregeling.

### PENSIOENINFORMATIEBRIEF

Alle (gewezen) deelnemers die bijna met pensioen gaan ontvangen een brief met informatie over de keuzes die zij kunnen maken. Het doel van deze brief is om (gewezen) deelnemers te informeren over hun naderende pensioeningang en hen een keuze te laten maken of ze hun pensioen wel of niet in willen laten gaan.

### PLANNER

In 2021 is de nieuwe planner geïmplementeerd. Deze planner staat op het portaal. Het doel van de planner is om (gewezen) deelnemers de mogelijkheid te geven om indicatieve berekeningen te maken van de flexibele mogelijkheden van de pensioenregeling. Ze krijgen dan een indicatie van de financiële gevolgen van de keuzes, waarmee zij handvatten krijgen voor de keuzes over de ingang van hun pensioen.

## VOORLICHTINGSBIJENKOMST VOOR MENSEN DIE BIJNA MET PENSIOEN GAAN

Voor (gewezen) deelnemers waarvoor binnen nu en 2 jaar een pensioen in gaat, worden bijeenkomsten georganiseerd om deze deelnemers te informeren over hun naderende pensioen en de flexibele mogelijkheden van de pensioenregeling. Vanwege het Coronavirus is vanaf 2020 gekozen voor online bijeenkomsten Omdat gebleken is dat het geven van online bijeenkomsten effectiever is omdat de opkomst hoger is én we ook de gewezen deelnemers hiermee kunnen bereiken, zijn de online bijeenkomsten inmiddels standaard. Het doel van deze voorlichtingsbijeenkomst is om mensen te informeren over hun naderende pensioeningang en uit te leggen welke keuzemogelijkheden zijn en hoe ze hier berekeningen voor kunnen maken. In 2023 zullen voor dit soort bijeenkomsten ook gewezen deelnemers worden uitgenodigd.

## WEBINAR OVER PORTAAL EN PLANNER

Voor actieve deelnemers is in 2022 voor het eerst een webinar georganiseerd over het nieuwe portaal Mijn Pensioencijfers en de planner die daar in staat. Het doel is om ze bekend te maken met het portaal en de planner en aan te zetten tot actie om naar hun pensioen te kijken en berekeningen te maken, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten. In 2023 wordt weer een dergelijke online bijeenkomst georganiseerd die ook open staat voor gewezen deelnemers.

## SERVICEBEREKENINGEN

Met de planner kunnen alleen berekeningen worden gemaakt als alle pensioenen tegelijk ingaan. Het is echter ook mogelijk dat mensen er voor kiezen om bijvoorbeeld alleen hun pensioen met bijvoorbeeld ingangleeftijd 62 in te laten gaan. Berekeningen daarvoor kunnen niet met de planner worden gemaakt. Dit soort berekeningen kunnen door de medewerkers van het fonds worden gemaakt. Het doel van de berekeningen is om (gewezen) deelnemers inzicht te geven in de gevolgen voor hun pensioen van de verschillende keuzemogelijkheden van de pensioenregeling. Hiermee krijgen ze handvatten om hun keuze te maken over de ingang van hun pensioen.

## 5. ONTWIKKELINGEN

### 5.1 EXTERNE ONTWIKKELINGEN

In 2023 komt er weer een aantal ontwikkelingen op het Pensioenfonds af, die ook van invloed zijn op de pensioencommunicatie.

#### 5.1.1 Nieuw pensioenstelsel (WTP)

In 2020 is er een overeenkomst afgesloten tussen de regering en de sociale partners over een nieuw pensioenstelsel. In het nieuw pensioenstelsel is onder meer afgesproken dat voortaan niet de pensioenuitkering, maar de beschikbare pensioenpremie het uitgangspunt is. Daarnaast ligt de nadruk minder op zekerheid en wordt er gesproken van een verwachting. Het uitgangspunt is dat de opgebouwde pensioenen worden ingevaren in de nieuwe pensioenregeling, tenzij pensioenfondsen kunnen onderbouwen dat het niet invaren voor participanten gunstiger is.

Voor gesloten fondsen, zoals Delta Lloyd Pensioenfonds, is het niet vanzelfsprekend om in te varen in het nieuwe pensioenstelsel. Delta Lloyd Pensioenfonds zou alleen kunnen invaren als hiervoor de mogelijkheid wordt geboden in de pensioenregeling van de werkgever. Op dit moment is dat nog niet het geval. Het bestuur zou wel aan de werkgever kunnen vragen om deze mogelijkheid open te stellen. Invaren kan voor gesloten fondsen aantrekkelijk zijn omdat in het nieuwe stelsel de benodigde buffers grotendeels kunnen vrijvallen. Hiermee neemt de kans op toeslagverlening toe, maar worden de uitkomsten onzekerder door het vervallen van de buffers.

In principe zou het nieuwe stelsel per 1 januari 2023 zijn ingegaan. Echter in het najaar van 2022 bleek dat dit niet haalbaar was als gevolg van de vragen die gesteld zijn in de kamer. Afhankelijk wanneer de Tweede en Eerste Kamer na de parlementaire behandeling het wetsvoorstel goedkeuren, gaan de regels vanaf 1 juli 2023 in. Dan moeten pensioenfondsen en pensioenverzekeraars hun (administratie)systemen aanpassen. De sociale partners en pensioenuitvoerders krijgen hierna 3,5 jaar de tijd om pensioenregelingen aan te passen aan de nieuwe wetgeving, dus tot 1 januari 2027.

In 2021 is het Pensioenfonds gestart met het in kaart brengen van de gevolgen van het nieuwe pensioenstelsel voor het Pensioenfonds, zijn er inmiddels twee kennissessies belegd om kennis te krijgen van het nieuwe pensioenstelsel en het Pensioenfonds heeft een plan van aanpak vastgesteld. In 2022 is het bestuur aan de slag gegaan met het plan van aanpak, is vastgesteld wat de aspecten zijn bij een evenwichtige belangenafweging in dit kader en zijn mogelijke scenario's bedacht in het kader van de toekomstige besluitvorming, afhankelijk van de wet- en regelgeving. Het bestuur van het Pensioenfonds zal bij besluiten altijd naar de evenwichtige belangenafweging kijken van deelnemers (in dienst bij NN), gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. Om de besluitvorming te ondersteunen wordt er begin 2023 een enquête gehouden waarin naar de mening van de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden over het nieuwe stelsel wordt gevraagd.

## Bedrag ineens

Nieuw is dat er bij pensioeningang voor gekozen kan worden om een bedrag van maximaal 10% van de toekomstige uitkeringen van ouderdomspensioen ineens op te nemen (bedrag ineens). Bij deze keuze vervalt de mogelijkheid tot het variëren van het pensioen in hoogte (AOW-overbrugging en hoog laag). Deze mogelijkheid zou in eerste instantie op 1 januari 2023 ingaan. In 2022 is de ingangsdatum echter verschoven naar 1 juli 2023 en naar verwachting zal de ingangsdatum nog verder worden opgeschoven naar 1 januari 2024.

Twee aandachtspunten hierbij zijn dat:

- Als de (gewezen) deelnemer hiervoor kiest, geldt dit ook voor het verevende pensioen voor de ex-partner. Dit kan vervelende gevolgen hebben voor eventuele toeslagen van de ex-partner.
- Waarschijnlijk gaat deze keuze ook gelden bij de ingang van het partnerpensioen.

### 5.1.2 Wijziging in wetgeving rondom pensioen en echtscheiding

In 2021 was de verwachting dat per 1 januari 2022 de wetgeving rondom echtscheiding en pensioen zou wijzigen. In verband met de formatie was in 2022 de beoogde ingangsdatum verschoven naar 1 juli 2022. Dit is ook niet gehaald. De invoering van de wet is inmiddels uitgesteld naar 1 januari 2027. De verwachting is dat het wetsvoorstel begin 2023 behandeld zal worden.

Vanwege het feit dat de ingangsdatum inmiddels is uitgesteld naar 1 januari 2027 ligt het niet in de lijn der verwachting dat er in 2023 al veel over gecommuniceerd hoeft te worden. Uiteraard gebeurt dit wel als er nieuws is.

### 5.1.3 Keuzebegeleiding

In de Wet Toekomst Pensioen (WTP) is de keuzebegeleiding opgenomen. Het is een open norm, wat betekent dat pensioenfondsen hier hun eigen invulling aan kunnen geven, zolang die binnen de voorschreven norm valt. Begeleiding bij het maken van pensioenkeuzes is belangrijk omdat de keuzes die een deelnemer maakt impact hebben op het pensioen (inkomen) dat iemand gaat ontvangen. Het maken van deze pensioenkeuzes is vaak complex voor deelnemers vanwege de lange looptijd van pensioenen, gebrek aan kennis en interesse en het feit dat verschillende keuzes op

elkaar kunnen inwerken. Daarom is begeleiding bij het maken van keuzes nodig. De open norm keuzebegeleiding geldt pas vanaf dat het moment dat de WTP in werking treedt, maar los daarvan is het bieden van goede keuzebegeleiding dé manier om de bediening aan onze (gewezen) deelnemers verder te verbeteren. We willen dan ook niet wachten tot de WTP in werking treedt en zijn hier al mee aan de slag gegaan.

In 2022 is al geconcludeerd dat het pensioenfonds al veel doet in het kader van keuzebegeleiding en is getoetst of onze activiteiten passen binnen deze norm. Dit is grotendeels het geval. In 2023 zal gekeken worden welke extra stappen op dit gebied nog genomen kunnen worden.

De AFM heeft eind 2022 een voorlopige leidraad keuzebegeleiding opgesteld waarmee de AFM pensioenuitvoerders richting wil geven hoe zij tot adequate keuzebegeleiding kunnen komen. Hierin zijn de volgende minimale wettelijke vereisten opgenomen:

- informatieverstrekkingsvereisten
- het op adequate wijze begeleiden van de deelnemer en de keuzeomgeving inrichten zodat de deelnemer in staat wordt gesteld om een passende keuze te maken; en
- het vastleggen van stukken die zien op de naleving van de keuzebegeleidingsnorm en het vastleggen van communicatie met deelnemers.

De vertaling van de leidraad naar de dagelijkse praktijk zullen we zelf moeten maken. In 2023 gaan we hier mee aan de slag. De mogelijkheden die we hebben worden ook deels bepaald door hetgeen AZL hiervoor aanbiedt.

#### 5.1.4 ESG/MVB beleid

In 2021 heeft het Pensioenfonds het MVB-beleid aangescherpt. Onder meer zijn doelstellingen bepaald en zijn de beheersing van de ESG-risico's en de verplichtingen uit de SFDR wet- en regelgeving toegevoegd. In 2022 heeft het pensioenfonds de ESG-risico's geïnventariseerd en is een aanzet gemaakt voor monitoring van deze risico's. In 2023 zullen de rapportages verder worden verfijnd. Eind 2022 is het tweede deel van de SFDR wet- en regelgeving geïmplementeerd en gepubliceerd op de website van het Pensioenfonds en is de tekst van het MVB/ESG-beleid op de website verder aangescherpt. De SFDR rapportages volgen een wettelijk vastgesteld format. In 2023 (juli) moet het pensioenfonds de rapportage over de ESG-risico's op basis van deze formats communiceren (via het jaarverslag en de website van het pensioenfonds).

### 5.2 INTERNE ONTWIKKELINGEN

Sinds 2022 wordt gewerkt vanuit Compas, het administratieplatform van onze pensioenuitvoeringsorganisatie AZL, met de nieuwe communicatiemiddelen en de aangepaste correspondentie.

#### 5.2.1 Toekomstvisie/strategie

In 2019 en 2020 heeft het bestuur van het pensioenfonds nagedacht over wat de beste duurzame oplossing voor de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden was aangezien het fonds een gesloten fonds is geworden. Er is toen een aantal scenario's opgesteld om de visie en strategie voor de toekomst van het Pensioenfonds te bepalen. Bij het maken van deze keuze stonden de diverse doelgroepen en evenwichtigheid voorop. Er is toen gekozen om voorlopig geen ingrijpende wijzigingen door te voeren. In 2023 zal opnieuw beoordeeld worden of dit nog steeds de beste duurzame oplossing is voor de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden of dat er wellicht betere opties zijn.

### 5.2.2 Besluitvorming over WTP

Voor gesloten fondsen, zoals Delta Lloyd Pensioenfonds, is het niet vanzelfsprekend om in te varen in het nieuwe pensioenstelsel. Delta Lloyd Pensioenfonds zou alleen kunnen invaren als hiervoor de mogelijkheid wordt geboden in de pensioenregeling van de werkgever. Op dit moment is dat nog niet het geval. Het bestuur zou wel aan de werkgever kunnen vragen om deze mogelijkheid open te stellen. Invaren kan voor gesloten fondsen aantrekkelijk, zijn omdat in het nieuwe stelsel de benodigde buffers grotendeels kunnen vrijvallen. Hiermee neemt de kans op toeslagverlening toe, maar worden de uitkomsten onzekerder door het vervallen van de buffers.

### 5.2.3 Vereenvoudiging regeling

In 2023 zullen we nagaan of het hanteren van één pensioenleeftijd in plaats van verschillende pensioenleeftijden meer digitale mogelijkheden biedt wat de kwaliteit van de dienstverlening en communicatie ten goede kan komen.

## 5.3 SPEERPUNTEN VOOR 2023

Naast de wettelijke communicatie, waar het Pensioenfonds sowieso aan moet voldoen, zijn de volgende speerpunten in de communicatie gedefinieerd:

- Meer e-mailadressen verwerven zodat we nog meer (gewezen) deelnemers digitaal kunnen bereiken;
- Enquête over risico's, WTP en communicatie;
- Partnergegevens ophalen van samenwonenden;
- Onderzoek doen naar de mogelijkheden, binnen ons nieuw administratiesysteem en portaal, om (nog) meer persoonlijk, relevant en digitaal met onze doelgroepen te communiceren en dit implementeren;
- Communicatie over opname bedrag ineens op pensioendatum;
- Communicatie over WTP;
- Uitbreiden keuzebegeleiding en hierover communiceren;
- Communicatie over de toekomst van het pensioenfonds;
- Communiceren over het MVB/ESG-beleid.

## 6 DOELSTELLINGEN 2023

Op basis van de communicatievisie, de communicatiemiddelen en de interne en externe ontwikkelingen zijn voor 2023 communicatiedoelstellingen geformuleerd. De doelstellingen zijn verdeeld in kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen.

Of de kwalitatieve doelstellingen worden behaald kan onder meer worden getoetst op basis van de mening van de deelnemers die via de telefoon of mail contact opnemen en het aantal klachten. Daarnaast wordt er in 2023 weer een enquête gehouden waarin ook onderzoek wordt gedaan naar de tevredenheid van de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden. De kwantitatieve doelstellingen zijn behaald als het gestelde doel is behaald.

### 6.1 KWALITATIEVE COMMUNICATIEDOELSTELLINGEN

1. De medewerkers die in 2023 vervroegd met pensioen gaan weten dat ze vanaf 1 januari 2020 bij NN CDC Pensioenfonds en vanaf 1 oktober 2022 bij BeFrank pensioen opbouwen en dat zij bij vervroeging van hun pensioen, dit bij de drie pensioenuitvoerders apart moeten indienen. Hier wordt bij (vragen over) de ingang van hun pensioen expliciet aandacht aan besteed.

2. Digitaal tenzij..... Dit betekent dat in principe alle communicatie digitaal gaat, tenzij de deelnemer heeft aangegeven alles per post te willen ontvangen. Het pensioenfonds streeft er dan ook naar om door zoveel mogelijk emailadressen te vergaren.
3. Deelnemers weten hoeveel pensioen ze bij Delta Lloyd Pensioenfonds hebben. Ze weten ook wat de gevolgen van de verschillende flexibele mogelijkheden van de pensioenregeling zijn voor hun pensioen en kunnen hier zelf berekeningen voor maken.
  - (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden ontvangen jaarlijks een UPO.
  - De afgelopen jaren zijn jaarlijks bijeenkomsten georganiseerd voor actieve deelnemers (in dienst van NN) die bijna met pensioen gingen. Tijdens deze bijeenkomsten werden de keuzemogelijkheden van de pensioenregeling behandeld en werd een demo gegeven van de planner waarmee mensen ook zelf kunnen berekenen wat de gevolgen zijn van de verschillende keuzemogelijkheden. Sinds 2020 vinden deze bijeenkomsten via Teams plaats. In 2023 zullen voor het eerst ook gewezen deelnemers die bijna met pensioen gaan en waarvan het mailadres bekend is, worden uitgenodigd voor dit soort online bijeenkomsten.
  - Deelnemers en gewezen deelnemers ontvangen ruim voor de ingang van hun pensioen een brief met uitleg over de verschillende keuzemogelijkheden. Hierin wordt ook aangegeven dat ze in de planner zelf berekeningen kunnen maken en ook dat ze altijd contact kunnen opnemen met het Pensioenfonds als ze er vragen over hebben. Dit gebeurt regelmatig.
  - Deelnemers weten dat er een portaal met planner is, waar ze dit portaal kunnen vinden en hoe ze de planner kunnen gebruiken. In 2022 is er tijdens de pensioen3daagse een online bijeenkomst georganiseerd over het nieuwe portaal Mijn Pensioencijfers en de planner. Hiervoor zijn alle deelnemers uitgenodigd. In 2023 zal deze online bijeenkomst herhaald worden en zullen ook de gewezen deelnemers worden uitgenodigd. Het portaal met planner wordt verder onder de aandacht gebracht in de schriftelijke communicatie en het mailcontact dat het pensioenbureau heeft met de deelnemers. Ook in de (online) bijeenkomsten en gesprekken en op de website wordt hier aandacht aan besteed.
4. Pensioengerechtigden en (gewezen) deelnemers weten hoe het Pensioenfonds ervoor staat en welke risico's er aan hun pensioenregeling zitten.
  - De (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden worden door berichten op de website en nieuwsalerts geïnformeerd over het Pensioenfonds en actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op hun pensioen. Elk maand wordt de nieuwe dekkingsgraad geplaatst en ieder kwartaal wordt hierover een alert gestuurd naar de geabonneerden;
  - Pensioengerechtigden en (gewezen) deelnemers zijn op de hoogte van het toeslagbeleid en zijn zich er van bewust wat het volledig, gedeeltelijk of niet verlenen van toeslag betekent voor hun pensioen en koopkracht. Aan het einde van het jaar, in december, worden de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden geïnformeerd over de toeslagverlening per 1 januari daaropvolgend.
5. De pensioencommunicatie van het Pensioenfonds voldoet aan de wettelijke eisen.
  - Het Pensioenfonds toetst of de pensioenuitvoerder AZL de wettelijke communicatie heeft ingericht conform de in de wet pensioencommunicatie genoemde vereiste normen: correct, duidelijk en evenwichtig.
  - Het Pensioenfonds beoordeelt of de communicatie voldoet aan de wettelijke eisen en de bijbehorende termijnen.
  - In 2023 worden alle UPO-modellen door AZL aangepast aan de wettelijke standaard. Het pensioenfonds controleert dit.
  - In 2023 wordt in samenwerking met AZL gekeken welke stappen er kunnen worden ondernomen om de keuzebegeleiding nog verder te verbeteren.
  - Het Pensioenfonds toetst of de ESG-risico's en SFDR verplichtingen met betrekking tot de communicatie worden opgevolgd.
6. Voor een groot deel van de samenwonende deelnemers staan geen partnergegevens in Compass. Deze gegevens kunnen niet, zoals dat bij gehuwde en geregistreerde partners wel kan, uit de Basis Registratie Personen van de gemeente worden gehaald. In het verleden hebben



deelnemers hun partner vaak wel aangemeld en dit is dan ook aan hen bevestigd door het pensioenfonds. Omdat de gegevens niet in het oude administratiesysteem konden worden opgeslagen, zijn deze gegevens dus ook niet geconverteerd naar Compas. Daarnaast staan de gegevens vaak in het oude digitale archief wat niet geconverteerd is naar het nieuwe archief Documentum. In 2023 wordt er, in overleg met AZL, een actie gepland om deze gegevens op te vragen bij de deelnemers. Dit is een kwalitatieve actie waarmee we de kwaliteit van de gegevens verbeteren.

7. In 2023 wordt onderzocht welke gerichte digitale acties nog meer kunnen worden ingezet om (gewezen) deelnemers nog beter te kunnen informeren over hun pensioen. Voorbeeldacties kunnen zijn:
  - (gewezen) Deelnemers een bepaalde periode voor hun AOW-leeftijd een bericht sturen over de keuzemogelijkheden van hun pensioen;
  - Gescheiden (gewezen) deelnemers en hun ex-partners die korter dan 2 jaar gescheiden zijn én waarvoor geen verevening is geadministreerd nogmaals wijzen op de 2 jaar termijn en de gevolgen van het niet laten administreren van de verevening.

## 6.2 KWANTITATIEVE COMMUNICATIEDOELSTELLINGEN

1. In 2022 is het fonds overgegaan op digitale communicatie. Eind 2022 had 97,3% van de actieve deelnemers het profiel op digitaal staan en was van 96,3% het e-mailadres ook bekend. Voor de gewezen deelnemers gold dat 98% het profiel op digitaal had staan en was van 57,7% het e-mailadres bekend. Van de gepensioneerden had 78,1% het profiel op digitaal staan en was van 63,1% het e-mailadres bekend. Voor 2023 willen we de percentages van het aantal e-mailadressen dat bekend is verhogen naar respectievelijk 98% (actieven), 65% (gewezen deelnemers) en 70% (gepensioneerden).
2. In 2022 is het aantal aanmeldingen voor de nieuwsalerts al flink verhoogd. In 2023 willen we dit nog verder verhogen zodat we nog meer mensen kunnen bereiken. Dit hangt ook samen met de eerste doelstelling. Er bestaat ook een mogelijkheid dat de aanmeldingen voor de nieuwsalerts ook geregistreerd gaan worden in het portaal. Dit wordt in 2023 onderzocht. Mocht dit zo zijn, dan zal dat gevolgen kunnen hebben voor het aantal aanmeldingen. Het doel voor 2023 is:
  - Medewerkers 98% (was 95%); Oud-medewerkers 50% (was 45%); Pensioengerechtigden: 78% (was 73%)
3. Het Pensioenfonds is toegankelijk en bereikbaar. Algemene of individuele vragen over het pensioen worden beantwoord middels telefoongesprekken, mails of persoonlijk gesprekken. Telefoontjes worden direct beantwoord. Mailtjes worden binnen 5 werkdagen beantwoord, lukt dit niet dan wordt de (gewezen) deelnemer hier tijdig over geïnformeerd. Indien gewenst wordt een persoonlijk gesprek voor de deelnemer ingepland. Het doel is dat 80% van de mailtjes binnen 5 werkdagen wordt beantwoord. De overige 20% zal in ieder geval binnen 5 werkdagen moeten worden bevestigd.
4. In 2021 waren er per kwartaal ongeveer 12.000 gebruikers van de website. In 2022 waren dit er 10.500. Omdat de website eind 2021 is gewijzigd is het ook maar de vraag of de cijfers met elkaar te vergelijken zijn. Het doel voor 2023 is om ervoor te zorgen dat dit aantal niet nog verder daalt en streven we naar 11.000. Het is wel de verwachting dat de verlaging ook samenhangt met het feit dat we een gesloten fonds zijn geworden. Wellicht is het beter om een doelstelling voor het portaal op te zetten. Hier zal in 2023 verder naar gekeken worden.