

Conclusie

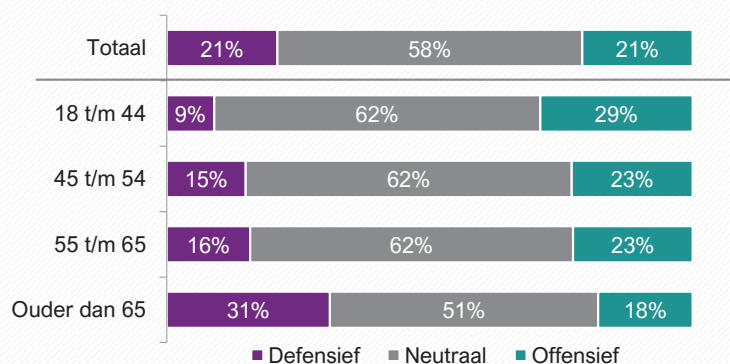
Risicopreferentie

Naarmate men ouder wordt, wordt men steeds minder offensief

In dit onderzoek is de risicopreferentie van de deelnemers van Delta Lloyd Pensioenfonds bepaald met een combinatie van een kwalitatieve en een kwantitatieve methode (Choice Sequence). Hoe ouder men wordt, des te defensiever men wordt. De risicopreferentie van de gepensioneerden is dan ook vaker defensief en minder vaak offensief, vergeleken met die van de actieve deelnemers en de slapers.

Actieve deelnemers en gepensioneerden van Delta Lloyds Pensioenfonds hebben een wat defensievere risicopreferentie dan de deelnemers van andere fondsen voor wie wij een vergelijkbaar onderzoek hebben uitgevoerd.

Risicopreferentie deelnemers Delta Lloyd Pensioenfonds * leeftijd



Het nieuwe pensioenakkoord

Veel deelnemers van DLPF zitten niet op het nieuwe pensioenstelsel te wachten

- Deelnemers prefereren het huidige pensioenstelsel boven het nieuwe.
- Dit hangt sterk samen met het beperkte vertrouwen in het nieuwe toekomstige pensioenstelsel. Met name onder gepensioneerden is het vertrouwen laag.
- De meerderheid van de deelnemers prefereert een solidaire regeling; deze voorkeur is het sterkst onder actieve deelnemers en gepensioneerden.
- Voorkeuren voor vaste of variabele pensioenuitkering zijn sterk verdeeld.
- Veel deelnemers hebben geen behoefte aan keuzevrijheid; deze behoefte neemt af met de leeftijd.

Tevredenheid

De dienstverlening en communicatie van DLPF worden positief gewaardeerd

- De tevredenheid over dienstverlening en communicatie is in de afgelopen jaren toegenomen.
- Gepensioneerden geven de hoogste cijfers.

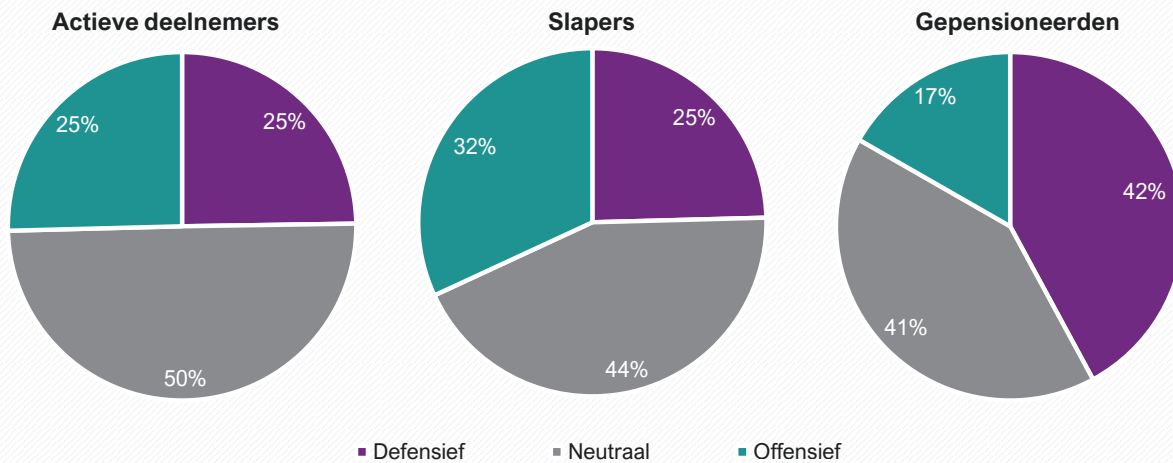
	Actieve deelnemers	Slapers	Gepensioneerden	Verbeterpunten
• Totale dienstverlening	8,1	7,9	8,5	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief contact • Persoonlijke begeleiding
• Communicatie	7,9	7,8	8,3	<ul style="list-style-type: none"> • Begrijpelijkheid informatie • Doel van de informatie
• Pensioenwebsite	7,8	7,8	8,1	<ul style="list-style-type: none"> • Vindbaarheid informatie • Hoeveelheid informatie
• Portaal met planner	7,6	7,7		<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiksvriendelijkheid
• Contact per e-mail	8,7	8,2	8,4	
• Contact per telefoon	8,7	8,3	8,6	

Risicopreferentie

Slapers hebben de meest offensieve risicopreferentie, gepensioneerden de meest defensieve

Risicopreferentie

o.b.v. CS-methode, met correctie o.b.v. kwalitatieve preferentie



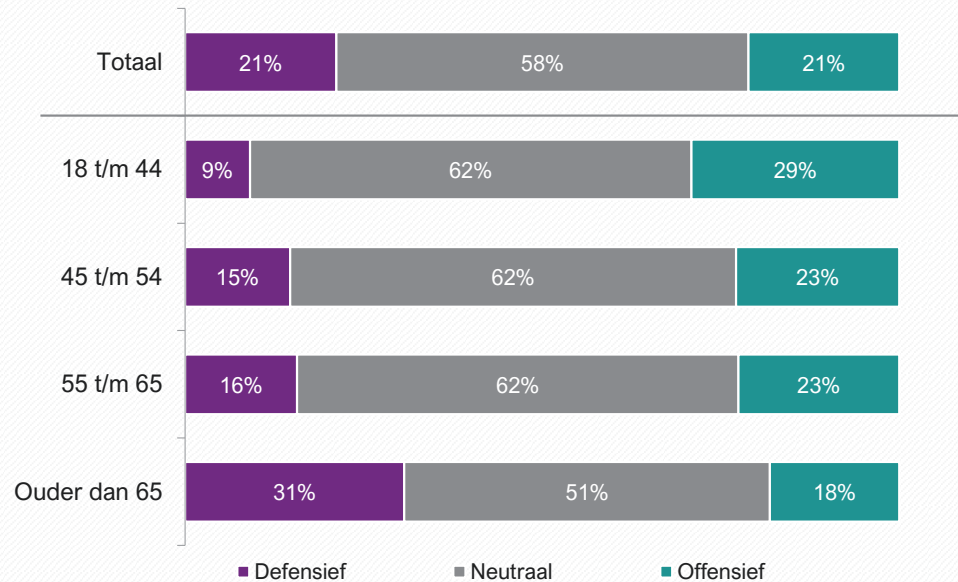
- De risicopreferentie van slapers is vaker offensief dan die van actieve deelnemers en gepensioneerden. Die van gepensioneerden is nog minder vaak offensief dan die van actieve deelnemers. Gepensioneerden hebben relatief vaak een defensieve risicopreferentie.

Risicopreferentie

De risicopreferentie wordt minder offensief naarmate men ouder wordt

Risicopreferentie

o.b.v. CS-methode, met correctie o.b.v. kwalitatieve preferentie

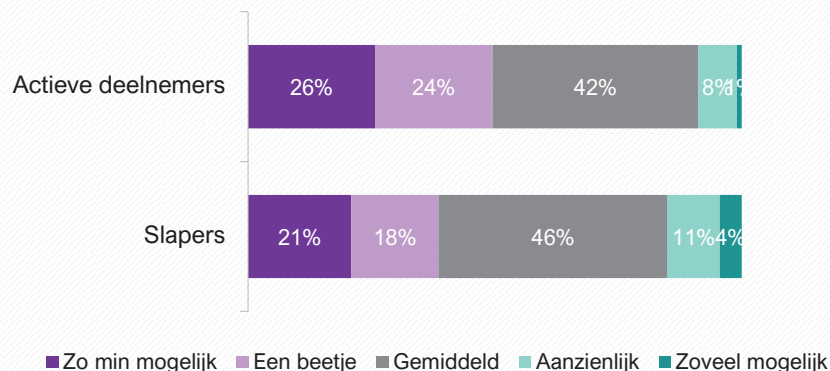


- Een vergelijking van de verschillende leeftijdsgroepen laat zien dat men minder offensief wordt naar mate men ouder wordt. De defensieve preferentie neemt juist toe met de leeftijd.



Slapers hebben in de opbouwfase een offensievere houding dan actieve deelnemers

Risicobereidheid in opbouwfase



Omgaan met daling waarde pensioenbeleggingen in opbouwfase

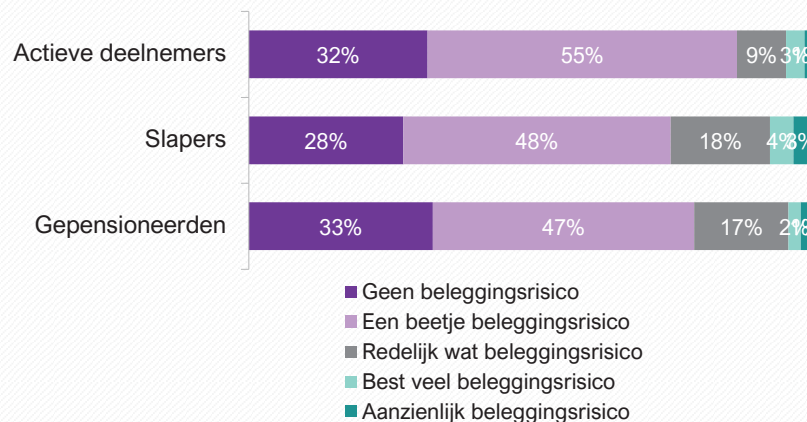


- Het verschilt van persoon tot persoon hoeveel beleggingsrisico men wil lopen bij de opbouw van het pensioen. Slapers hebben vaker een offensieve houding dan actieve deelnemers; zij geven relatief vaak aan dat zij zo veel mogelijk beleggingsrisico willen lopen (4% vs. 1%), terwijl actieve deelnemers wat vaker dan slapers aangeven slechts een beetje risico te willen lopen (24% vs. 18%).
- Wanneer de waarde van de pensioenbeleggingen ineens flink daalt door plotselinge slechte beleggingsresultaten, maakt ongeveer een derde van actieve deelnemers en een kwart van de slapers zich daar echt zorgen over. De rest maakt zich er niet druk om of zet zich er na een tijdje overheen. Vergeleken met slapers, maken actieve deelnemers zich wat vaker zorgen (31% vs. 25%), terwijl slapers er vaker relaxt inzitten: soms zit het mee, soms zit het tegen (13% vs. 7%).

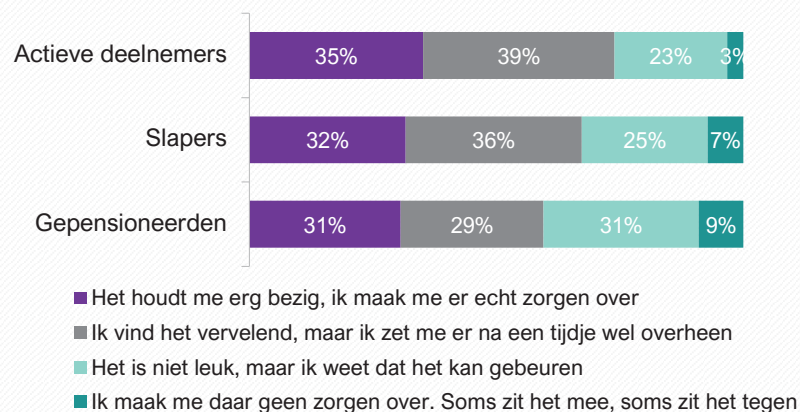


Risicobereidheid in uitkeringsfase is kleiner dan in de opbouwfase

Risicobereidheid in uitkeringsfase

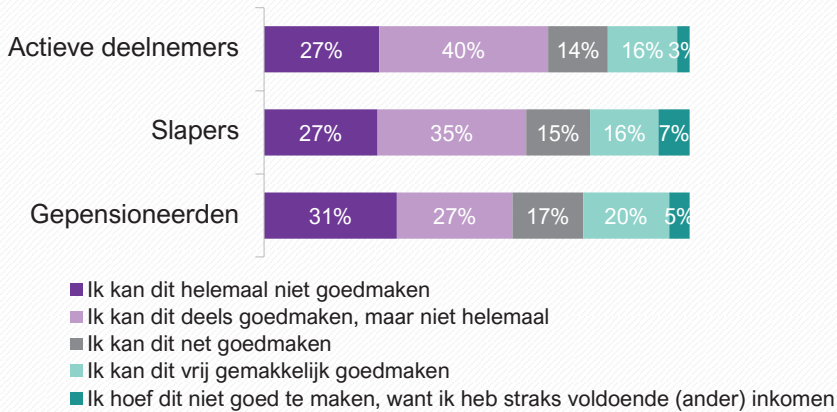


Omgaan met daling waarde pensioenbeleggingen in uitkeringsfase

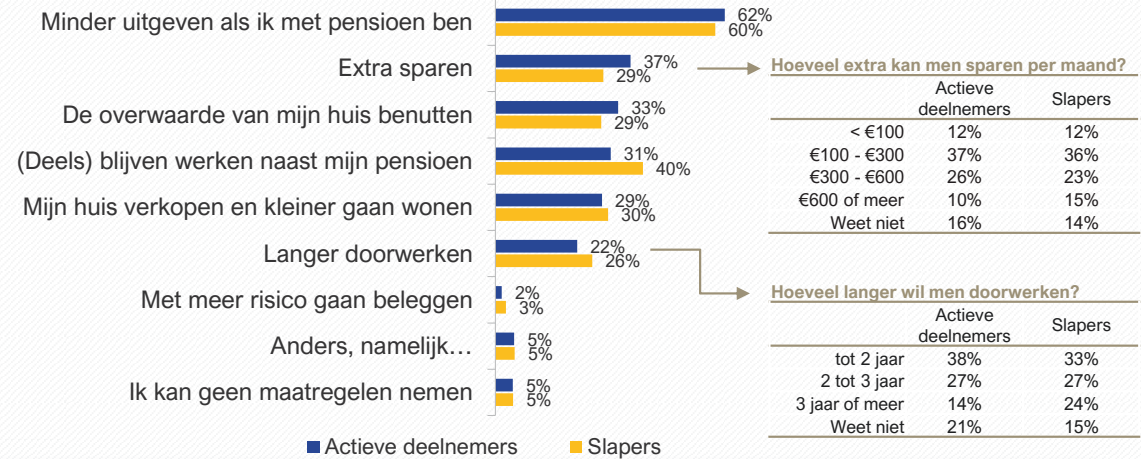


- In de uitkeringsfase is de risicobereidheid kleiner dan in de opbouwfase. Slechts een enkeling is dan nog bereid om veel risico te nemen. De risicobereidheid is het grootst onder slappers. Gepensioneerden geven vaker dan slappers aan dat zij helemaal geen beleggingsrisico willen lopen. Actieve deelnemers zeggen relatief vaak slechts een beetje risico te willen lopen.
- Een daling van de pensioenuitkering is ook impactvoller dan een daling van de pensioenbeleggingen in de opbouwfase. Opvallend is dat gepensioneerden er luchtiger in staan dan actieve deelnemers en slappers. Zij geven relatief vaak aan dat een daling voor hen geen reden tot zorg is of dat zij er rekening mee houden dat het kan gebeuren.

Meer dan de helft kan een tegenvallend pensioen niet (helemaal) opvangen. Actieve deelnemers zouden dat relatief vaak proberen te doen door extra te sparen, slapers door te blijven werken naast hun pensioen



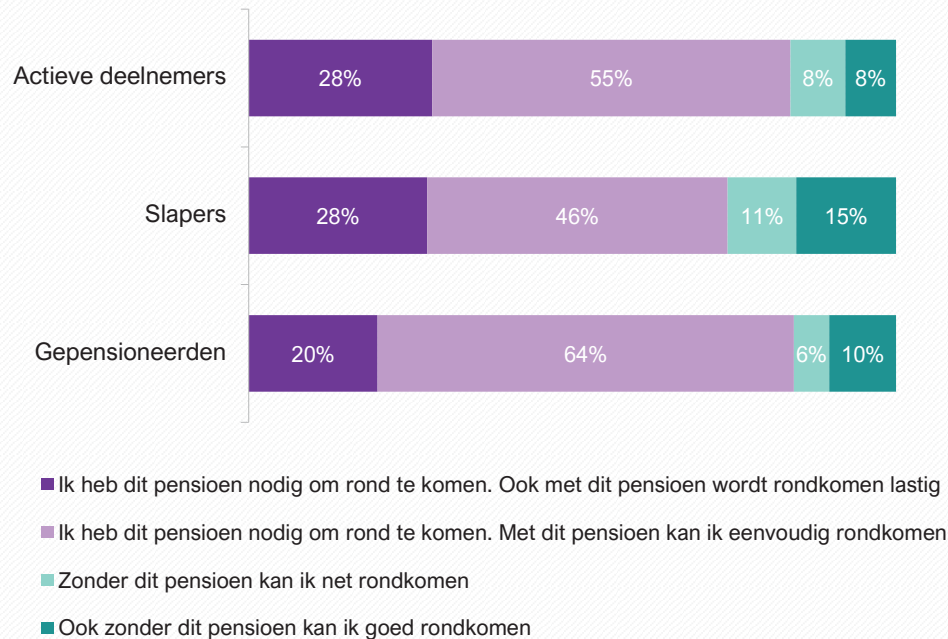
Maatregelen ter compensatie tegenvallend pensioen



- Wanneer het pensioen lager blijkt uit te vallen dan verwacht, dan moet de meerderheid maatregelen nemen om het verschil goed te maken. De een heeft meer mogelijkheden om de daling op te vangen dan de ander. Met name bij gepensioneerden verschilt het sterk per persoon wat voor mogelijkheden men heeft: 58% zegt dit niet (helemaal) goed te kunnen maken, maar daartegenover staat een groep van 37% die het wel (gemakkelijk) kan opvangen.
- De meest genoemde maatregelen die actieve deelnemers zouden nemen zijn het beperken van de uitgaven tijdens het pensioen en extra sparen. Ook slapers noemen het beperken van de uitgaven het vaakst, maar bij hen staat (deels) blijven werken naast hun pensioen op nummer twee.

Meerderheid heeft het pensioen van Delta Lloyd Pensioenfonds nodig om rond te komen na pensionering, maar slapers wat minder dan de andere twee doelgroepen

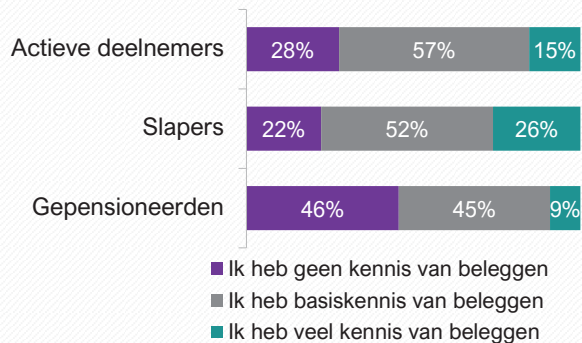
Afhankelijkheid van pensioen Delta Lloyd Pensioenfonds



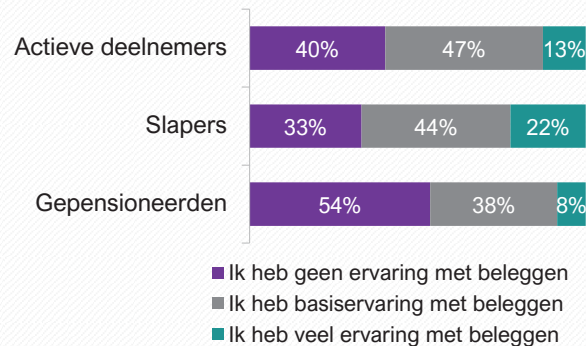
- De meerderheid heeft het pensioen van Delta Lloyd Pensioenfonds nodig om (straks) rond te kunnen komen.
- Slapers zijn het minst afhankelijk van het pensioen van Delta Lloyd Pensioen. Zij zeggen relatief vaak dat zij ook zonder dit pensioen rond kunnen komen.
- Gepensioneerden zijn weliswaar veelal afhankelijk van dit pensioen, maar geven relatief vaak aan dat zij met dit pensioen vervolgens wel eenvoudig kunnen rondkomen.

Gepensioneerden hebben minder kennis van en ervaring met beleggen dan actieve deelnemers en met name slapers

Kennis



Ervaring



Begrip: pensioen kan hoger of lager worden door beleggingsrisico



- Gepensioneerden zeggen relatief vaak geen kennis van beleggen te hebben, terwijl slapers het vaakst menen dat zij hier veel kennis van hebben.
- Eenzelfde beeld zien we qua beleggingservaring: gepensioneerden hebben de minste ervaring met beleggen, slapers het meest.
- Gepensioneerden zijn dan ook iets voorzichter bij de begripvraag: zij zeggen wat minder vaak te begrijpen dat hun pensioen hoger of lager kan worden door beleggingsrisico.

Het nieuwe pensioenakkoord

Deelnemers prefereren het huidige pensioenstelsel boven het nieuwe

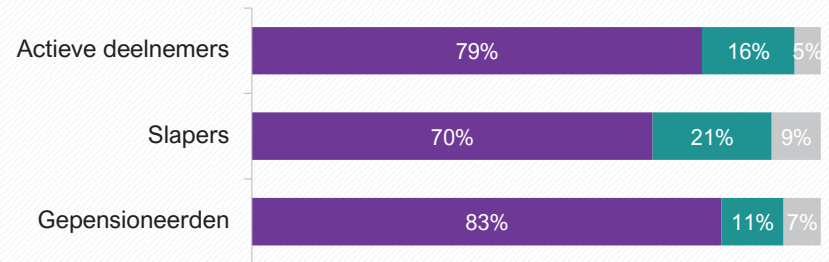


Uw huidige pensioen bij het Delta Lloyd Pensioenfonds gaat uit van vaste uitkeringen met een hoge mate van zekerheid, waarbij de pensioenuitkeringen worden gefinancierd uit een gezamenlijke pot geld. Er vindt geen pensioenopbouw meer plaats bij dit pensioenfonds. Verhogingen van het pensioen vinden alleen nog plaats via de voorwaardelijke jaarlijkse toeslagen. Als de beleggingsresultaten tegenvallen, bestaat de kans dat pensioenen moeten worden verlaagd. Om de risico's op te kunnen vangen worden hoge buffers gevuld en aangehouden voordat pensioenen kunnen worden verhoogd. Als resultaten mee- of tegenvallen delen alle deelnemers op gelijke wijze mee. Het stelsel is hiermee ook in hoge mate solidair.

Het nieuwe pensioenstelsel gaat uit van individuele beleggingspotten, waaruit de pensioenen worden gefinancierd, en is meer gericht op een koopkrachtig pensioen. Er worden minder buffers gevormd om tegenvallende beleggingsresultaten op te kunnen vangen. Binnen dit stelsel worden beleggingsresultaten niet gelijk verdeeld, maar per deelnemer of leeftijdsgroep via vooraf vastgestelde regels toebedeeld. Binnen dit stelsel is het mogelijk om eerder toeslagen te verlenen, maar omdat er minder buffers worden aangehouden is de kans op verlagen van de aanspraak ook hoger.

Als u dit leest, waar gaat dan uw voorkeur naar uit?

Voorkeur: huidige versus nieuwe stelsel



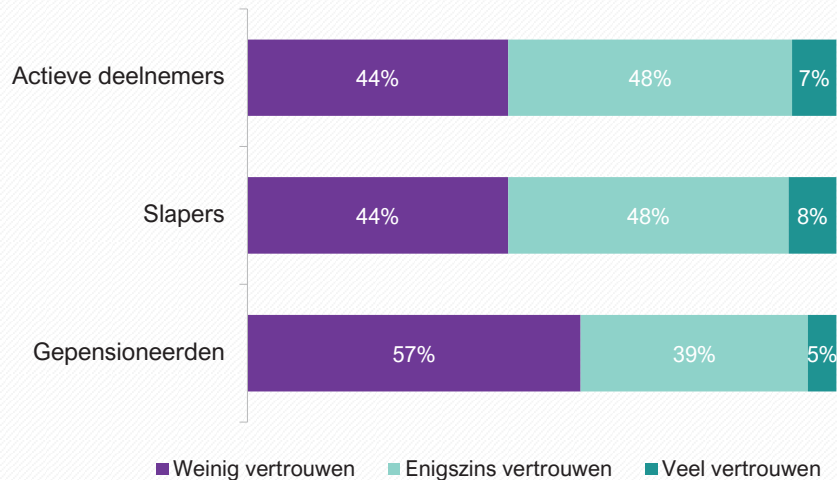
- Houden zoals het nu is: waarbij tegenvallers en meevallers volledig met elkaar gedeeld worden en buffers worden aangehouden om de kans op verlaging van de aanspraak te verlagen.
- Overgaan naar het nieuwe stelsel: waarbij meer individueel wordt belegd en toeslagen tussen leeftijdsgroepen ook verschillend kunnen zijn. Door het aanhouden van lagere buffers kunnen pensioenen sneller worden verhoogd. Pensioenen kunnen wel meer schommelen en dus ook vaker worden verlaagd, maar dat kan ik wel opvangen.
- Ik heb geen voorkeur

- De meeste deelnemers geven er de voorkeur aan om het pensioenstelsel te houden zoals het is, waarbij tegenvallers en meevallers volledig met elkaar gedeeld worden en buffers worden aangehouden om de kans op verlaging van de aanspraak te verlagen. Op de volgende pagina is te zien dat deze voorkeur samenhangt met een beperkt vertrouwen in het nieuwe stelsel.
- Het draagvlak voor overgang naar het nieuwe stelsel is het kleinst onder gepensioneerden. Slapers hebben vaker dan actieve deelnemers geen voorkeur.
- Deelnemers met een offensieve risicopreferentie (volgens de CS-methode) staan het meest positief tegenover de overgang naar het nieuwe stelsel (28% vs. 6% van degenen met een defensieve risicopreferentie en 12% met een neutrale preferentie).

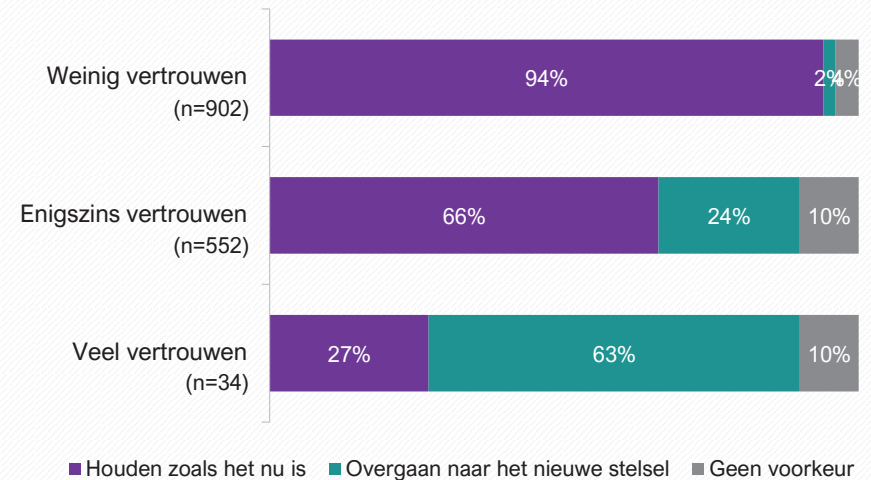
Het nieuwe pensioenakkoord

Vertrouwen in het nieuwe toekomstige pensioenstelsel is beperkt, met name onder gepensioneerden

Vertrouwen in het nieuwe toekomstige pensioenstelsel



Vertrouwen * voorkeur huidige versus nieuwe stelsel



- 44% van de actieve deelnemers en 57% van de gepensioneerden hebben weinig vertrouwen in het nieuwe toekomstige pensioenstelsel, de rest heeft overwegend 'enigszins' vertrouwen. Slechts een enkeling spreekt veel vertrouwen uit. Het vertrouwen onder gepensioneerden is nog lager dan onder de actieve deelnemers en slapers.
- Hoe meer vertrouwen men heeft in het nieuwe stelsel, hoe meer men er ook voor openstaat om hier naar over te gaan. Maar ook van degenen die er veel vertrouwen in hebben, zou een kwart (27%) het toch liever bij het oude houden.
- Deelnemers met een offensieve risicopreferentie (volgens de CS-methode) hebben het meeste vertrouwen in het nieuwe stelsel (12% veel vertrouwen, 51% enigszins). Degenen met een defensieve preferentie staan hier het meest kritisch tegenover (63% weinig vertrouwen).

Het nieuwe pensioenakkoord

Meerderheid van de deelnemers prefereert een solidaire regeling; deze voorkeur is het sterkst onder actieve deelnemers en gepensioneerden



Stel dat het pensioenfonds overgaat naar het nieuwe pensioenstelsel. Dan kan dat op twee manieren:

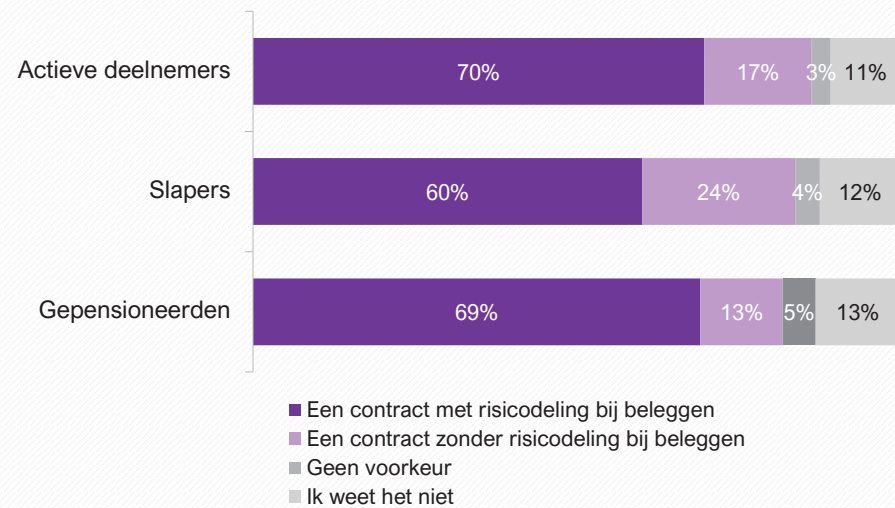
1. Contract met risicodeling bij beleggen (solidaire regeling)

Bij dit contract worden beleggingsrisico's gedeeld met andere deelnemers van andere leeftijden; als het rendement erg tegenvalt kan het rendement voor uw pensioenpot aangevuld worden en als het erg meezit kunt u wat van dat rendement in moeten leveren. Dit gaat via een zogenaamde solidariteitsreserve. Zo worden eventuele tegenvallers en meevallers onderling verdeeld.

2. Contract zonder risicodeling bij beleggen (flexibele premieregeling)

Bij dit contract zijn alle beleggingsrisico's voor eigen rekening; als het tegenzit wordt uw pensioen niet aangevuld door anderen en u draagt ook niet bij aan het opvangen van beleggingstegenvallers van andere deelnemers.

Voorkeur t.a.v. het delen van beleggingsrisico's met andere deelnemers

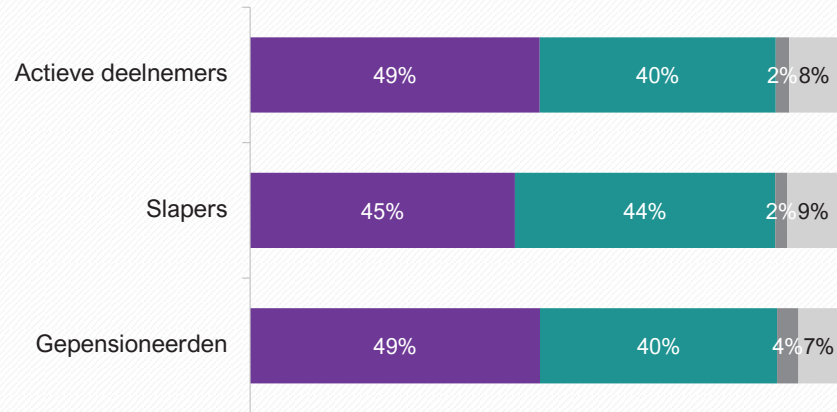


- De meerderheid van de deelnemers geeft binnen het nieuwe pensioenstelsel de voorkeur aan een solidaire regeling waarbij de beleggingsrisico's worden gedeeld met andere deelnemers van andere leeftijden. Onder slapers is deze voorkeur iets minder sterk dan onder actieve deelnemers en gepensioneerden. Slapers geven relatief vaak de voorkeur aan een flexibele premieregeling waarbij alle beleggingsrisico's voor eigen rekening zijn (24%).
- Deelnemers met een defensieve of neutrale risicopreferentie (volgens de CS-methode) geven relatief vaak de voorkeur aan een solidaire regeling (71%). Van de deelnemers met een offensieve preferentie geeft weliswaar ook 57% de voorkeur aan een solidaire regeling, maar 27% verkiest een flexibele premieregeling.

Het nieuwe pensioenakkoord

Voorkeuren voor vaste of variabele pensioenuitkering zijn sterk verdeeld

Voorkeur: vaste of variabele pensioenuitkering



- Dat mijn pensioenuitkering in euro's zo veel mogelijk hetzelfde blijft.
- Dat mijn pensioenuitkering in euro's kan variëren en daardoor zo veel mogelijk koopkracht probeert te behouden door mee te groeien met inflatie, maar ook lager kan worden als de beleggingen tegenvallen.
- Geen voorkeur
- Ik weet het niet

- De voorkeuren voor een vaste dan wel variabele pensioenuitkering zijn sterk verdeeld. De drie doelgroepen verschillen hierin niet van elkaar.
- Degenen met een defensieve risicopreferentie (o.b.v. de CS-methode) geven relatief vaak de voorkeur aan een vaste uitkering (61% vs. 27% variabel), terwijl degenen met een offensieve risicopreferentie relatief vaak de voorkeur geven aan een variabele uitkering (56% vs. 35% vast). Degenen met een neutrale preferentie zitten daar tussenin: 47% geeft de voorkeur aan vast, 42% aan variabel.
- De voorkeur voor een vaste pensioenuitkering neemt ook toe met de leeftijd (18 t/m 44 jaar: 36%, 45 t/m 54 jaar: 44%, 55 t/m 64 jaar: 48%, 65+: 50%)

Het nieuwe pensioenakkoord

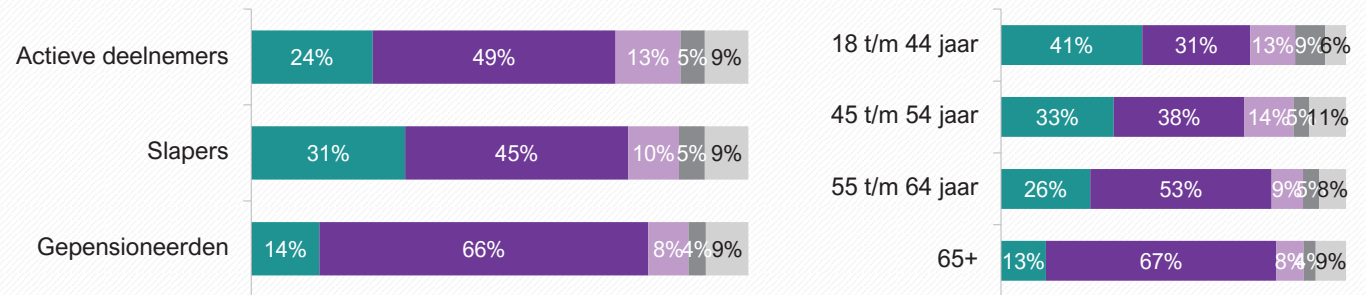
Veel deelnemers hebben geen behoefte aan keuzevrijheid; deze behoefte neemt af met de leeftijd



Een ander verschil tussen de twee contractvormen is de mate van keuzevrijheid die de deelnemers hebben.

In het contract met veel keuzevrijheid (flexibele premieregeling) kunt u bijvoorbeeld zelf kiezen of u veel of weinig beleggingsrisico neemt. Ook kunt u daarin zelf keuzes maken ten aanzien van de uitkeringen. Bijvoorbeeld tussen een gegarandeerde uitkering of een uitkering waarbij u nog beleggingsrisico loopt, om daarmee de uitkering te kunnen laten stijgen (maar als het tegenzit kan de uitkering ook dalen). In de solidaire regeling heeft u die keuzes niet.

Belang keuzevrijheid



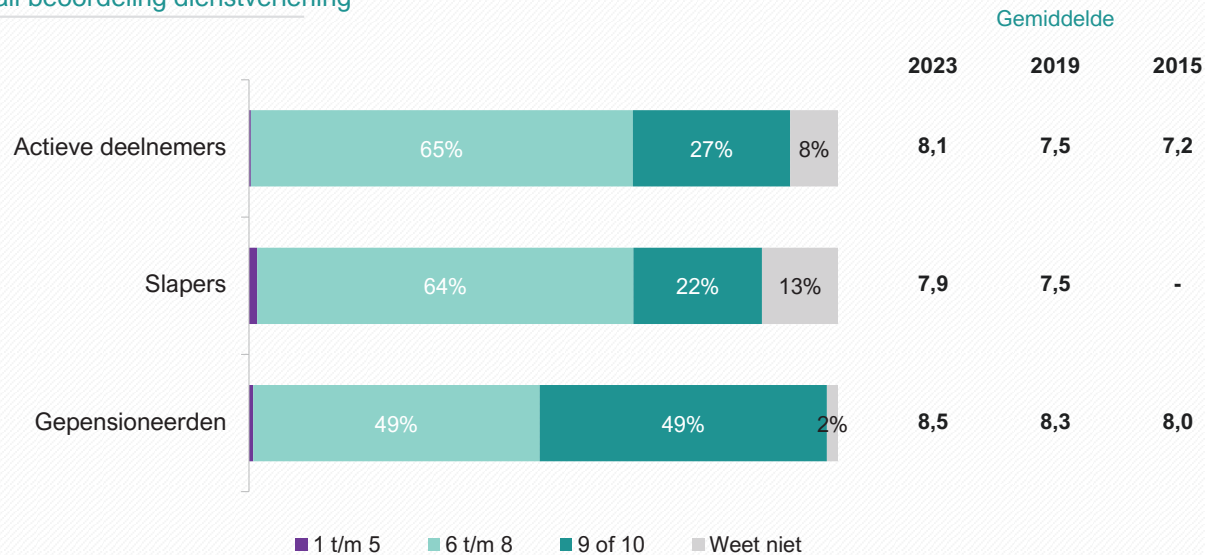
- Ik vind de mogelijkheid om zelf te kunnen kiezen belangrijk, ook als dat iets meer kosten met zich mee brengt
- Ik vind keuzevrijheid niet belangrijk, want ik ga ervan uit dat de pensioenuitvoerder een goede keuze voor me maakt
- Ik vind keuzevrijheid niet belangrijk, want ik kies dan meestal toch voor de standaardoptie
- Ik heb geen voorkeur t.a.v. wel of geen keuzevrijheid
- Ik weet het niet

- Slapers hechten relatief veel belang aan keuzevrijheid, gepensioneerden het minst.
- Degenen die keuzevrijheid niet belangrijk vinden, vertrouwen over het algemeen op de keuzes van de pensioenuitvoerder.
- Deelnemers met een offensieve risicopreferentie (volgens de CS-methode) hechten relatief veel belang aan keuzevrijheid (32%).

Tevredenheid

De waardering voor de dienstverlening van Delta Lloyd Pensioenfonds is door de tijd heen toegenomen

Overall beoordeling dienstverlening

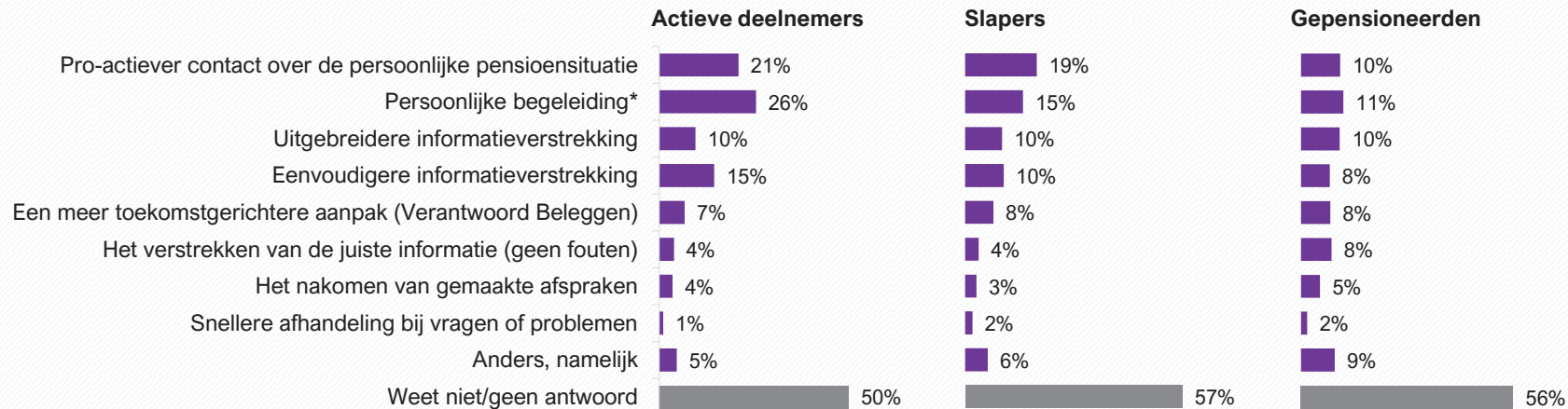


- Over het algemeen is men tevreden of zelfs zeer tevreden over de dienstverlening van Delta Lloyd Pensioenfonds. Slechts een enkeling geeft een onvoldoende.
- Gepensioneerden waarderen de totale dienstverlening van Delta Lloyd Pensioenfonds met de hoogste cijfers: 49% van hen geeft een 9 of een 10.

Tevredenheid

Deelnemers noemen proactief contact en persoonlijke begeleiding als belangrijkste verbeterpunten van de dienstverlening

Verbeterpunten algemene dienstverlening



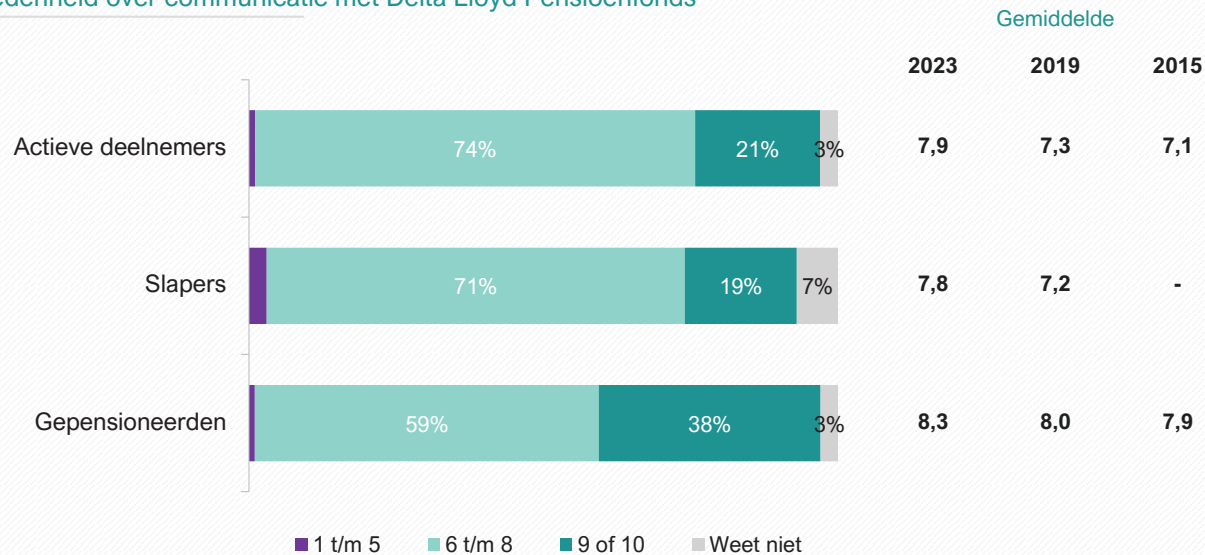
*(bij het nemen van belangrijke beslissingen over het pensioen)

- Actieve deelnemers hebben relatief veel behoefte aan meer/betere persoonlijke begeleiding bij het nemen van belangrijke pensioenbeslissingen (26%), proactiever contact over de persoonlijke pensioensituatie (21%) en eenvoudigere informatieverstrekking (15%). Deze zaken zijn met name voor gepensioneerden minder belangrijk. Die hebben vergeleken met de andere twee doelgroepen juist relatief veel behoefte aan foutloze informatie (8%).
- Zie bijlage voor de antwoorden die men bij 'Anders, namelijk' geeft.

Tevredenheid

Ook over de tevredenheid over de communicatie van Delta Lloyd Pensioenfonds is in de afgelopen jaren toegenomen

Tevredenheid over communicatie met Delta Lloyd Pensioenfonds

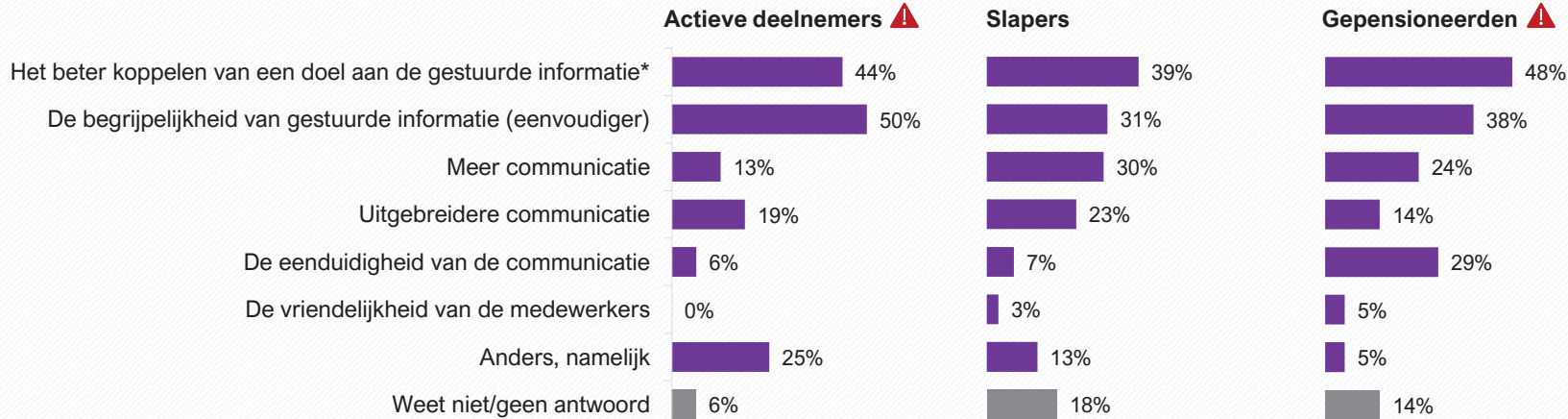


- Men is overwegend tevreden of zelfs zeer tevreden over de communicatie van Delta Lloyd Pensioenfonds. Er worden nauwelijks onvoldoendes gegeven.
- Gepensioneerden hebben de hoogste waardering voor de communicatie van Delta Lloyd Pensioenfonds met de hoogste cijfers: 38% van hen geeft een 9 of een 10.

Tevredenheid

De kleine groep die ontevreden is over de communicatie heeft met name moeite om de informatie te begrijpen en te zien wat het voor henzelf betekent

Verbeterpunten communicatie (Basis: geeft een cijfer 6 of lager)



*('wat betekent dit bericht voor mij en wat voor actie kan ik ondernemen?')

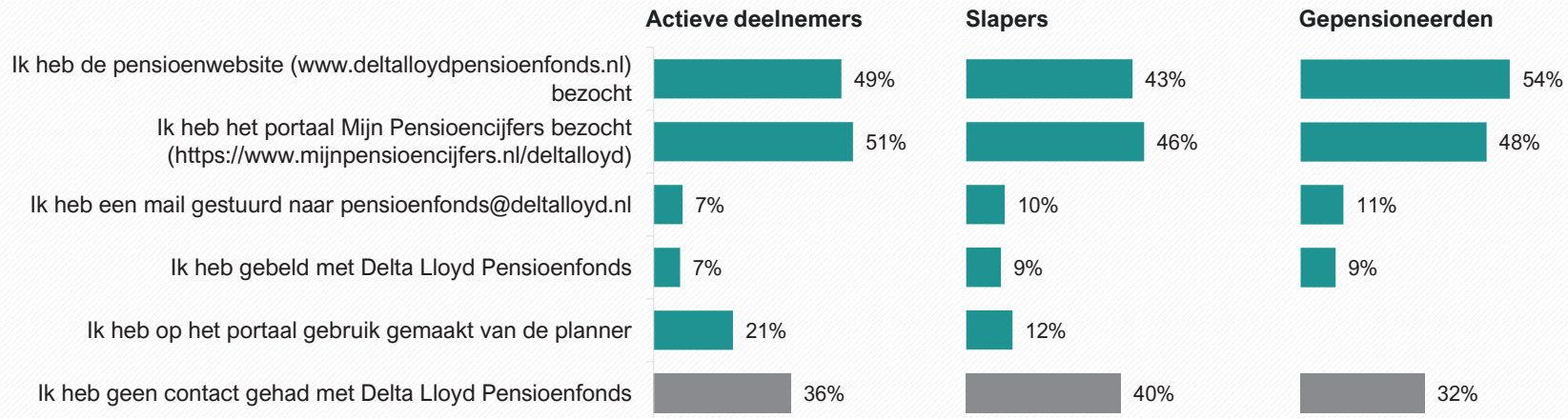
- Degenen die de communicatie van Delta Lloyd Pensioenfonds beoordelen met een onvoldoende, noemen als belangrijkste verbeterpunten: het beter koppelen van een doel aan de gestuurde informatie, en de begrijpelijkheid van de gestuurde informatie. Verder uiten zij kritiek op de hoeveelheid informatie: zij willen uitgebreidere of méér communicatie.
- Door het beperkt aantal waarnemingen per doelgroep, zijn de verschillen tussen de groepen niet significant.
- Zie bijlage voor de antwoorden die men bij 'Anders, namelijk' geeft.

⚠️ = Let op: beperkt aantal waarnemingen

Tevredenheid

Twee derde van de deelnemers heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met Delta Lloyd Pensioenfonds, veelal via de website of het portaal

Contact met Delta Lloyd Pensioenfonds

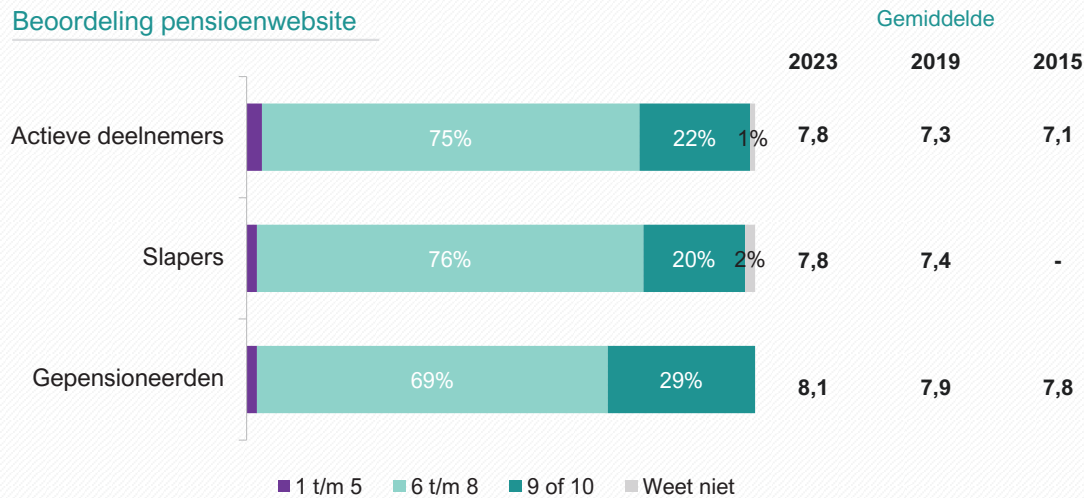


- Ongeveer twee derde van de deelnemers heeft in de afgelopen 12 maanden contact gezocht met Delta Lloyd Pensioenfonds. Dat is meer dan in 2015 en 2019, toen ongeveer 4 op de 10 deelnemers contact had gehad in de afgelopen 12 maanden.
- Onder gepensioneerden is de groep die contact heeft gehad het grootst, onder slappers het kleinst.
- Alle drie de doelgroepen zochten met name contact via de pensioenwebsite en via het portaal Mijn Pensioencijfers.
- Actieve deelnemers hebben vaker dan slappers gebruik gemaakt van de planner op het portaal.

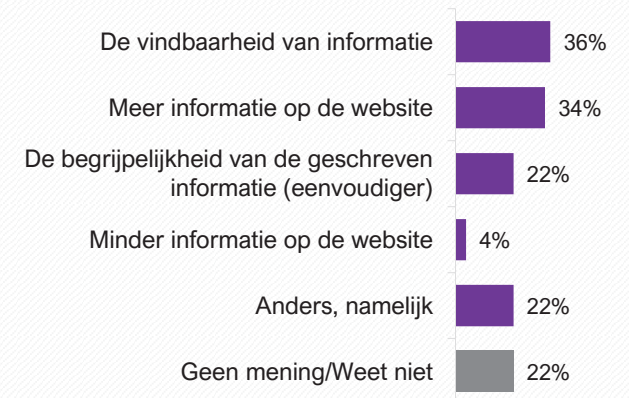
Tevredenheid

Met een gemiddelde waardering van een 7,9 zijn de deelnemers overwegend tevreden of zelfs zeer tevreden over de pensioenwebsite

Beoordeling pensioenwebsite



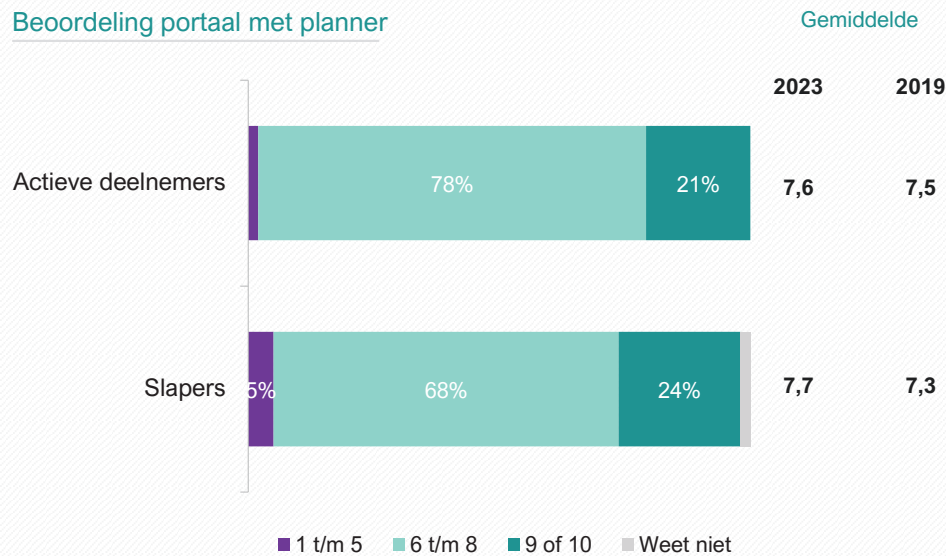
Verbeterpunten website (Basis: geeft een cijfer 6 of lager)



- Deelnemers die de pensioenwebsite van Delta Lloyd Pensioenfonds hebben bezocht in de afgelopen 12 maanden zijn overwegend tevreden of zelfs zeer tevreden over deze website. Gepensioneerden zijn het meest tevreden en beoordelen de website gemiddeld met een 8,1.
- Met name de actieve deelnemers en slapers zijn nu iets positiever over de website dan vier jaar geleden.
- De enkeling die zich negatief uit over de pensioenwebsite van Delta Lloyd Pensioenfonds, heeft met name kritiek op de vindbaarheid en de beperkte hoeveelheid informatie op de website. Het aantal waarnemingen is te klein voor een uitsplitsing naar de drie doelgroepen.
- Zie bijlage voor de antwoorden die men bij 'Anders, namelijk' geeft.

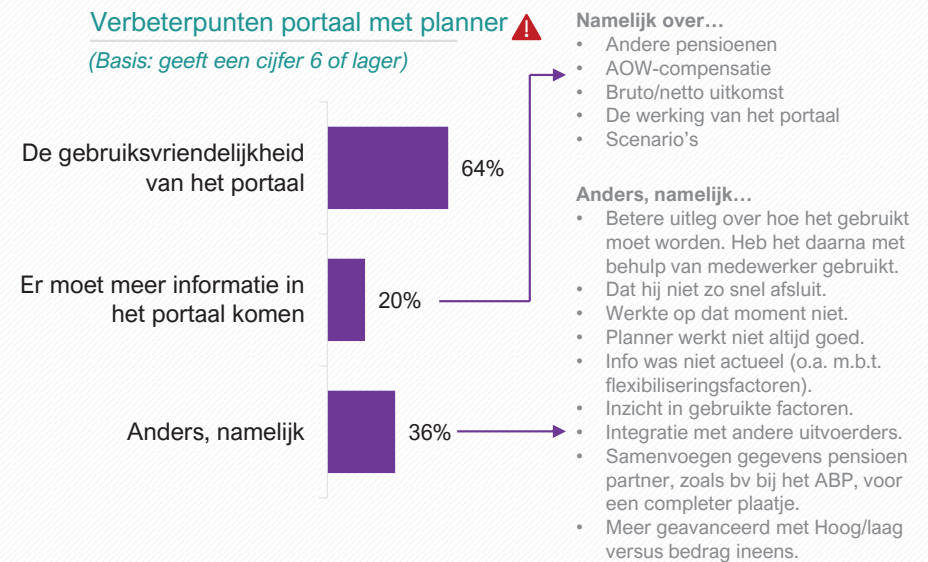
Het portaal met planner wordt positief beoordeeld met gemiddeld een 7,6

Beoordeling portaal met planner



Verbeterpunten portaal met planner

(Basis: geeft een cijfer 6 of lager)

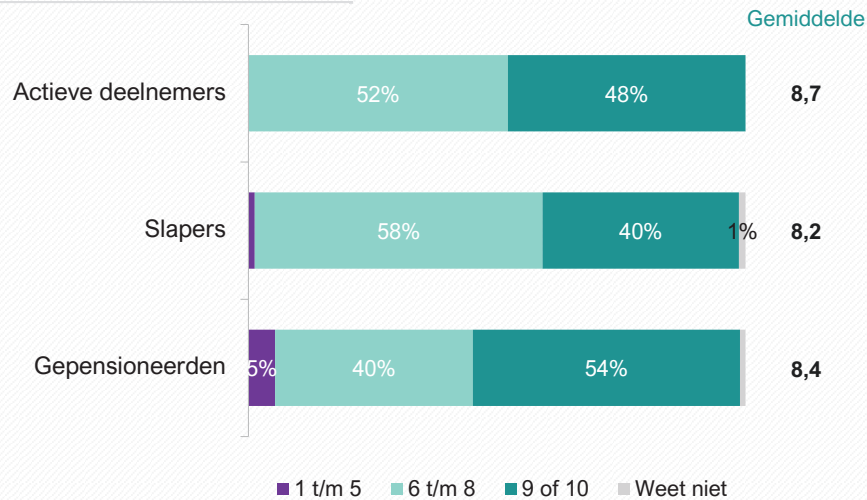


- Eerder zagen we dat 51% van de actieve deelnemers en 46% van de slapers in de afgelopen 12 maanden het portaal met planner heeft bezocht.
- Zij zijn hierover overwegend tevreden of zelfs zeer tevreden. De slapers zijn met een gemiddelde beoordeling van een 7,7 nu iets tevredener over het portaal dan in 2019.
- De enkeling die het portaal met een onvoldoende beoordeelt, heeft met name kritiek op de gebruiksvriendelijkheid van het portaal.

Tevredenheid

Het contact, zowel per e-mail als telefoon, wordt zeer goed beoordeeld door alle klantgroepen

Beoordeling contact per e-mail



Beoordeling contact per telefoon

