



Deelnemersonderzoek Pensioenfondsen

Toelichting op de visie en aanpak van deelnemersonderzoek
door Intomart GfK in samenwerking met Bureau voor Strategische Pensioencommunicatie

Fasering deelnemersonderzoek



Scan Pensioencommunicatie



(Op maat gesneden!) advies design deelnemersonderzoek



Onderzoek deelnemers en gepensioneerden



Rapportage onderzoeksresultaten & advies communicatiebeleid

Maatwerk! Géén standaard oplossingen!

Scan Pensioencommunicatie



✓ **Type regelingen**

Middenloon, Beschikbare
premieregeling, Hybride regeling

✓ **Typering pensioenfonds deelnemers & gepensioneerden**



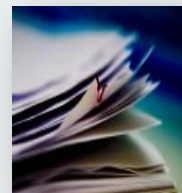
✓ **Doelstellingen Pensioenfonds**



✓ **Relevante KPI's**



✓ **Pensioen communicatiebeleid**





(Op maat gesneden!) advies design deelnemersonderzoek

✓ Veldwerkmethode onderzoek



✓ Vragenlijst formulering



✓ Keuze van relevante benchmarks





Advies

(Op maat gesneden!) advies design deelnemersonderzoek Vragenlijstmodules



Doelgroepkenmerken

- Socio-demo's (leeftijd, geslacht, opleiding, etc.)
- Plaats in organisatie (BU, leidinggevend, etc)
- Regeling (indien sprake van meerdere regelingen in bedrijf)
- Pensioenspecifieke kenmerken (dienstjaren, etc.)
- Life events
- Segmentatie van deelnemers als financiële consument

Imago pensioen en pensioenfonds

- Bekendheid met pensioenfonds
- Contact met pensioenfonds
- Algemeen imago pensioenfonds (en eventueel werkgever of beroepsvereniging))
- Algemene waardering pensioen
- Imagokenmerken
 - generiek
 - fondsspecifiek (!conform doelstellingen en positionering!)

Pensioenbewustzijn

(Benchmarking met GfK Pensioen Monitor)

- Mate van bekendheid met regeling
- Zorgen om pensioen
- Inschatting kennis van pensioensituatie
- Risico's pensioen
- Behoeftte aan pensioeninformatie of advies
- (op drie niveaus: regeling, advies, aanvulling)
- Intentie om bij te sparen

Pensioencommunicatie (middelen)

- Gebruik pensioencommunicatie algemeen(!)
- Algemene tevredenheid pensioencommunicatie
- Positieve punten en negatieve punten (spontaan)
- Per communicatiemiddel (tonen!):
 - bekendheid
 - gebruik én gebruiksintentie
 - begrip
 - Waardering en/of evaluatie gebruik
- Eventueel: toetsen interesse nieuwe / andere middelen

Module tevredenheid

Overall tevredenheid met Pensioenfonds

Touchpoints. Vaststellen contacten met pensioenfonds

Per dienst/ contact

- tevredenheid over dienstverlening
- Toelichting op specifieke punten

Specifieke topics

Bijvoorbeeld:

- Pensioenregister (bekendheid en gebruiksintentie)
- Evaluatie specifiek event
- Doorwerken tot 67 jaar
- Etc.

Aanbevelingen

Aanbevelingen, suggesties

Meewerking vragen om mee te denken over andere topics



Rapportage onderzoeksresultaten & advies communicatiebeleid

- ✓ Verbijzonderd naar voor u relevante doelgroepen binnen een fonds.
- ✓ Onderscheid naar gebruikers en non-gebruikers van pensioencommunicatie
- ✓ Benchmarking resultaten (op basis van Pensioen Monitor of andere onderzoeken)
- ✓ Advies communicatiebeleid. Gericht advies op basis van intelligente analyse én gericht op uw specifieke fonds, deelnemers én doelstellingen.

**Een paar voorbeelden
uit rapportages...**



Leeswijzer Financiële Attitude Segmenten

Leeswijzer financiële segmenten

"ik kom goed rond, ik spaar, ik heb goede financiële kennis maar slecht overzicht, ik maak me niet al te druk om financiële besluitvorming, ik heb weinig schulden"

Financieel
Onbekommerd



"ik kom niet altijd rond en kan slecht sparen, ik heb goed overzicht maar weinig financiële kennis, ik zoek actief naar informatie en ben betrokken bij financiële besluitvorming, maar onzeker. Soms heb ik spijt van verkeerde keuzes"

Financieel
Zoekend

"ik kom goed rond, ik spaar, ik heb goede financiële kennis en goed overzicht, ik ben actief bezig met financiële producten, ik heb weinig schulden"

Financieel
Ambitueus

"ik weet veel van financiën maar ben toch onzeker, mijn boekhouding is rommelig, ik zoek niet actief naar informatie en soms heb ik spijt van verkeerde keuzes"

Financieel
Onzeker

"ik zoek actief naar informatie, ik houd van zekerheid en kan goed met geld omgaan, ik doe aan mentaal boekhouden en richt me op de lange termijn"

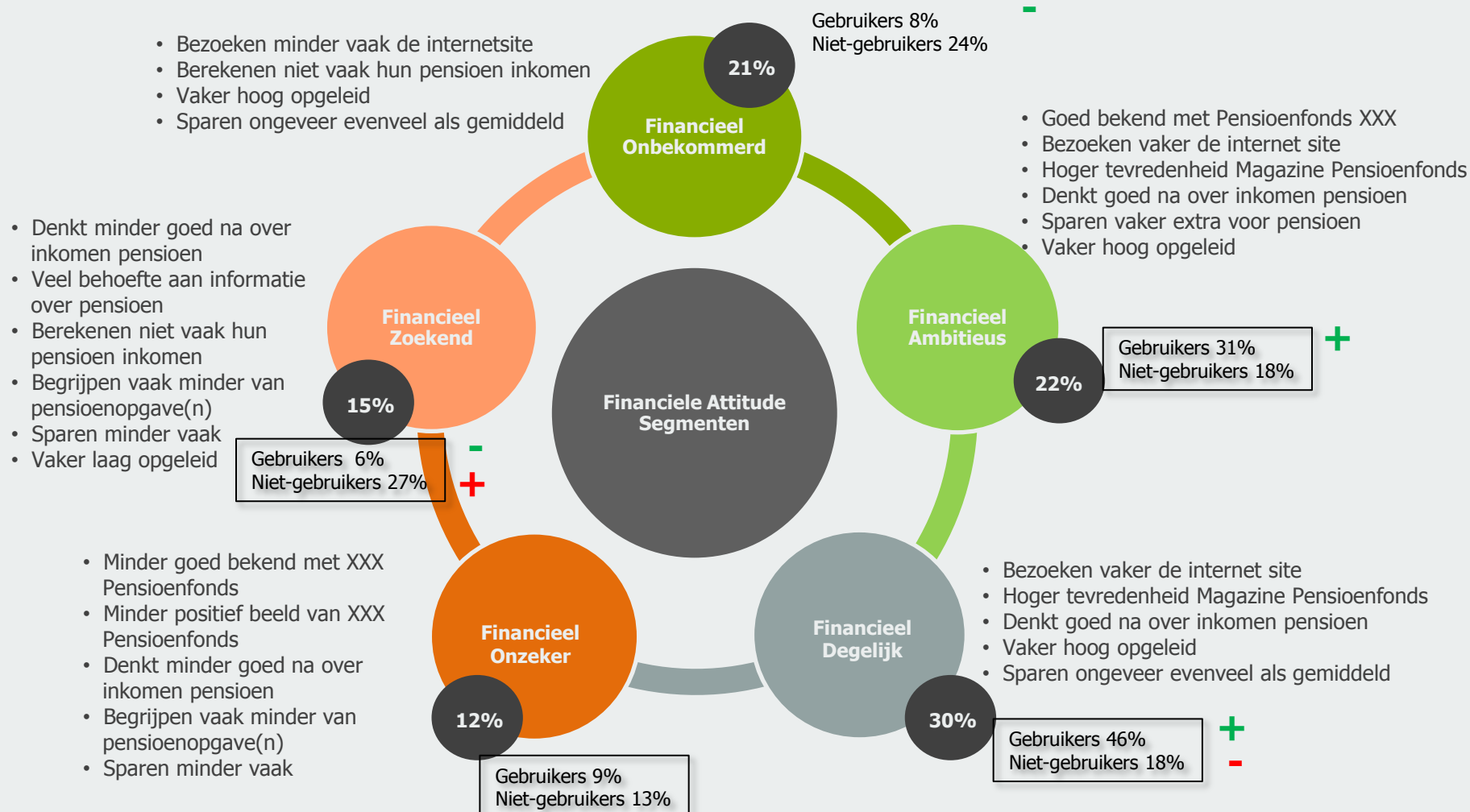
Financieel
Degelijk

Financiële Attitude
Segmenten

Financiële Attitude Segmenten

Grote segmentverschillen tussen gebruikers van pensioencommunicatie en niet-gebruikers. Verschillende beleid/communicatie naar gebruikers en niet-gebruikers noodzakelijk!

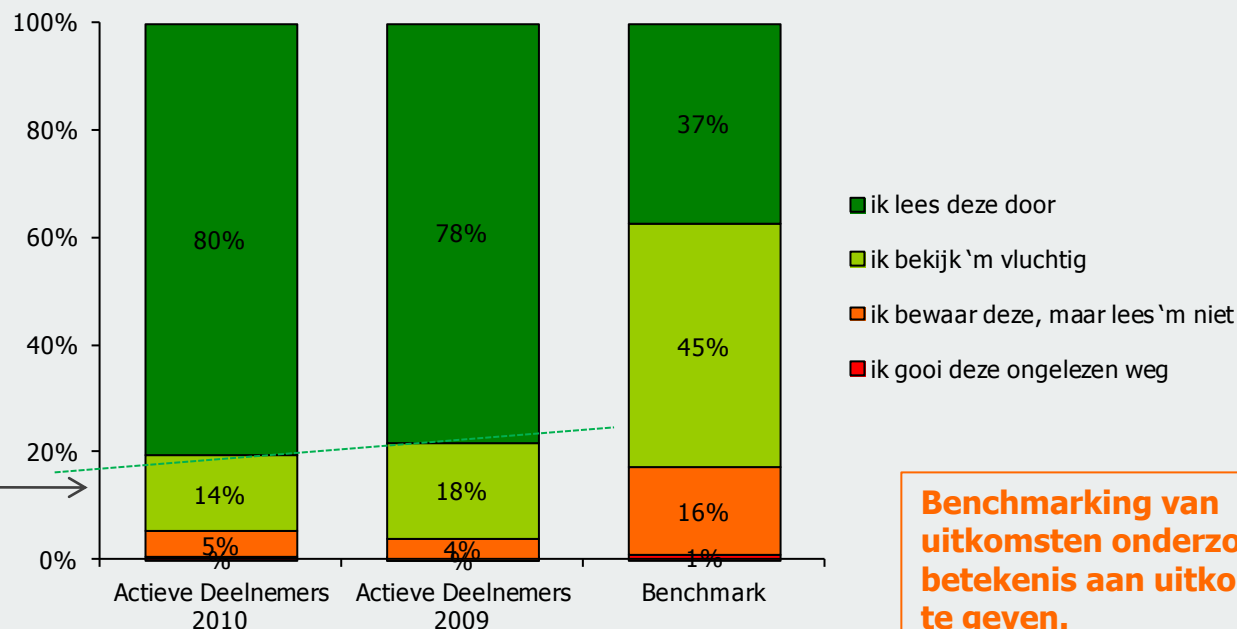
Actieve deelnemers (n=719)



Uitstekend *gebruik* pensioenopgave!

Gebruik neemt ten opzichte van 2009 zelfs nog iets toe.

Gebruik jaarlijkse pensioenopgave



Lager opgeleiden lezen de opgave nog steeds duidelijk vaker niet (10%) dan midden (5%) en hoog (4%) opgeleiden. Wel meer dan gemiddelde stijging gebruik bij lager opgeleiden t.o.v. 2009!

Benchmarking van uitkomsten onderzoek om betekenis aan uitkomsten te geven.

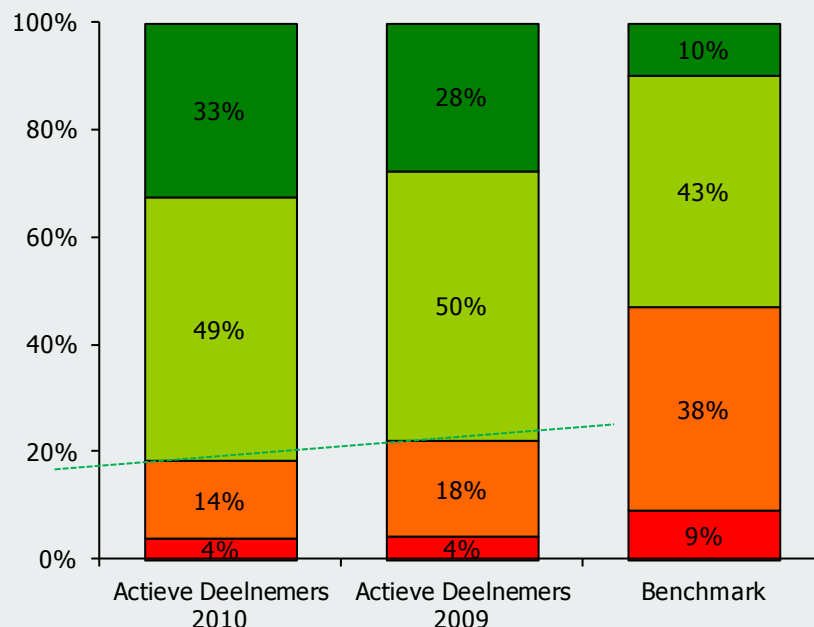
Benchmark = GfK Pensioen Monitor Werknemers 2010

Begrip pensioenopgave duidelijk boven benchmark

Kennis van de pensioen opgave(n) is ten opzichte van vorig jaar toegenomen

Begrip inhoud pensioenopgave(n)

Hoog (86%) en midden (80%) opgeleide deelnemers *begrijpen* hun pensioenopgave(n) beter dan laag (74%) opgeleide deelnemers. Lichte verbetering begrip bij laag opgeleiden t.o.v. 2009.



Benchmarking van uitkomsten onderzoek om betekenis aan uitkomsten te geven.

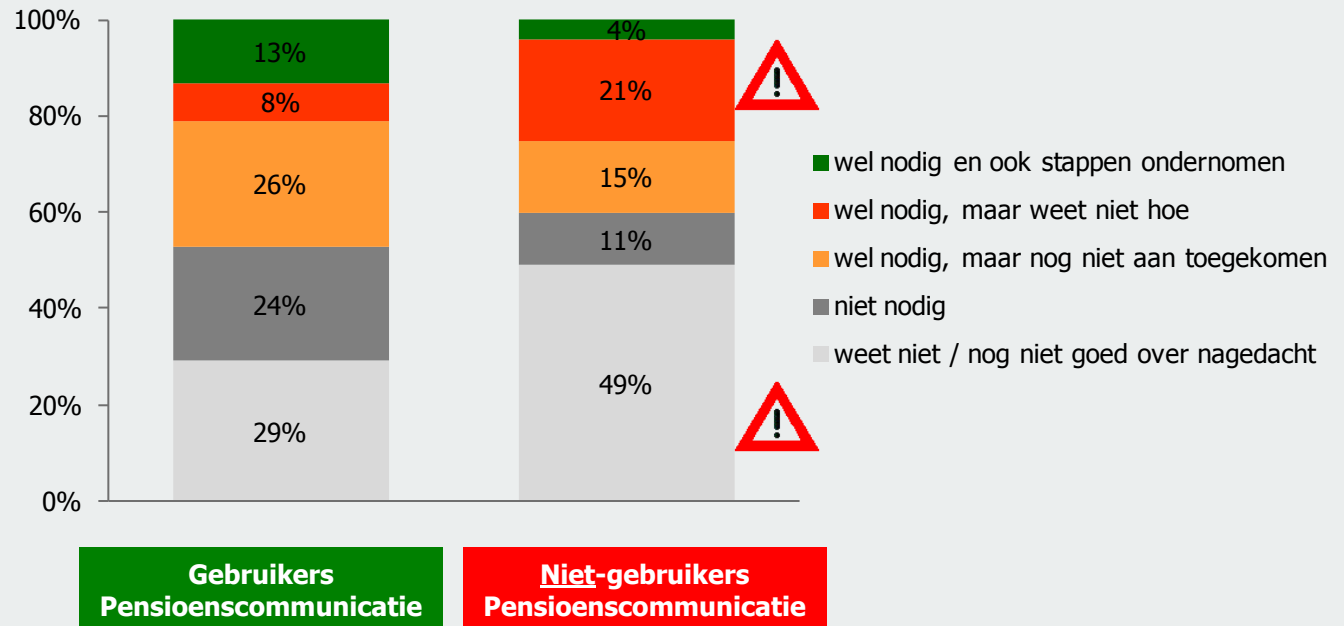
- ik begrijp het volkomen
- ik begrijp het redelijk goed
- ik begrijp het een beetje
- ik begrijp er praktisch niets van

Benchmark = GfK Pensioen Monitor Werknemers 2010

Aanvulling pensioen

Grote verschillen tussen gebruikers en niet-gebruikers van pensioencommunicatie op belangrijke doelvariabelen.

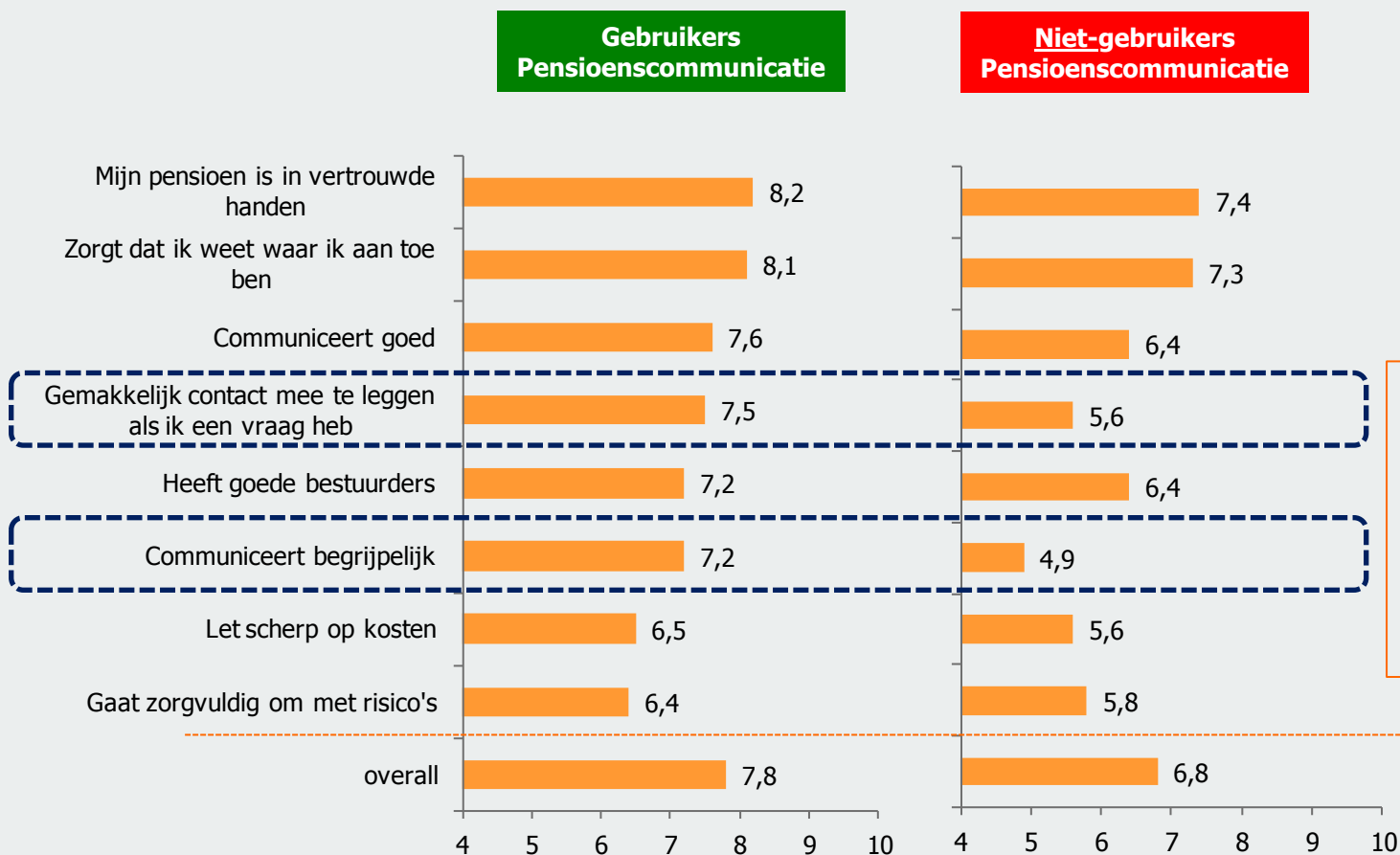
Behoefte extra aanvulling pensioen



Imago Pensioen en Pensioenfondsen

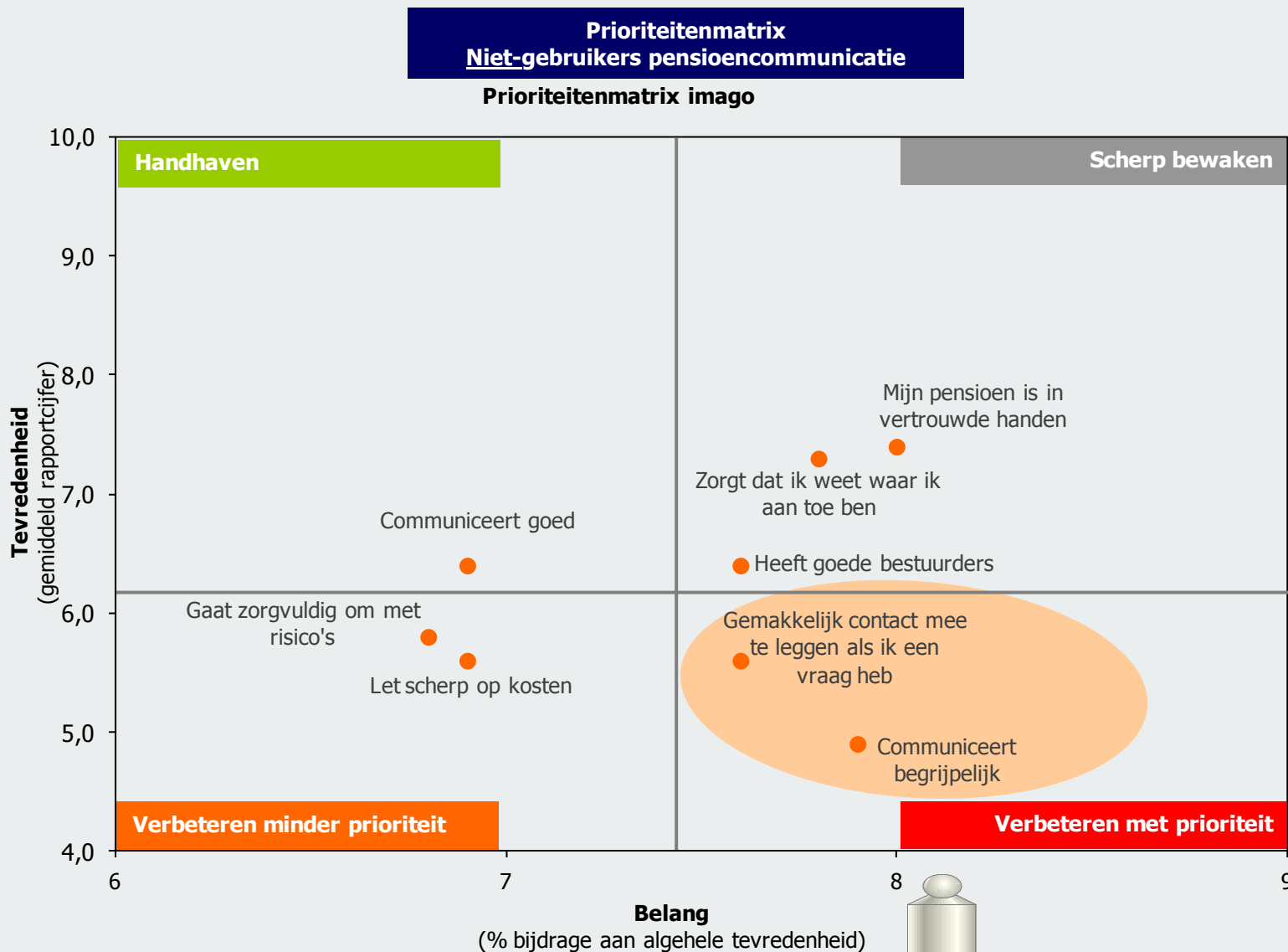
Imago Pensioensfonds

Belangrijk om op inhoud een onderscheid te maken tussen gebruikers en niet-gebruikers van pensioencommunicatie. Dat leidt tot heel andere conclusies en acties dan rapportage op het gemiddelde van gebruikers en niet-gebruikers...

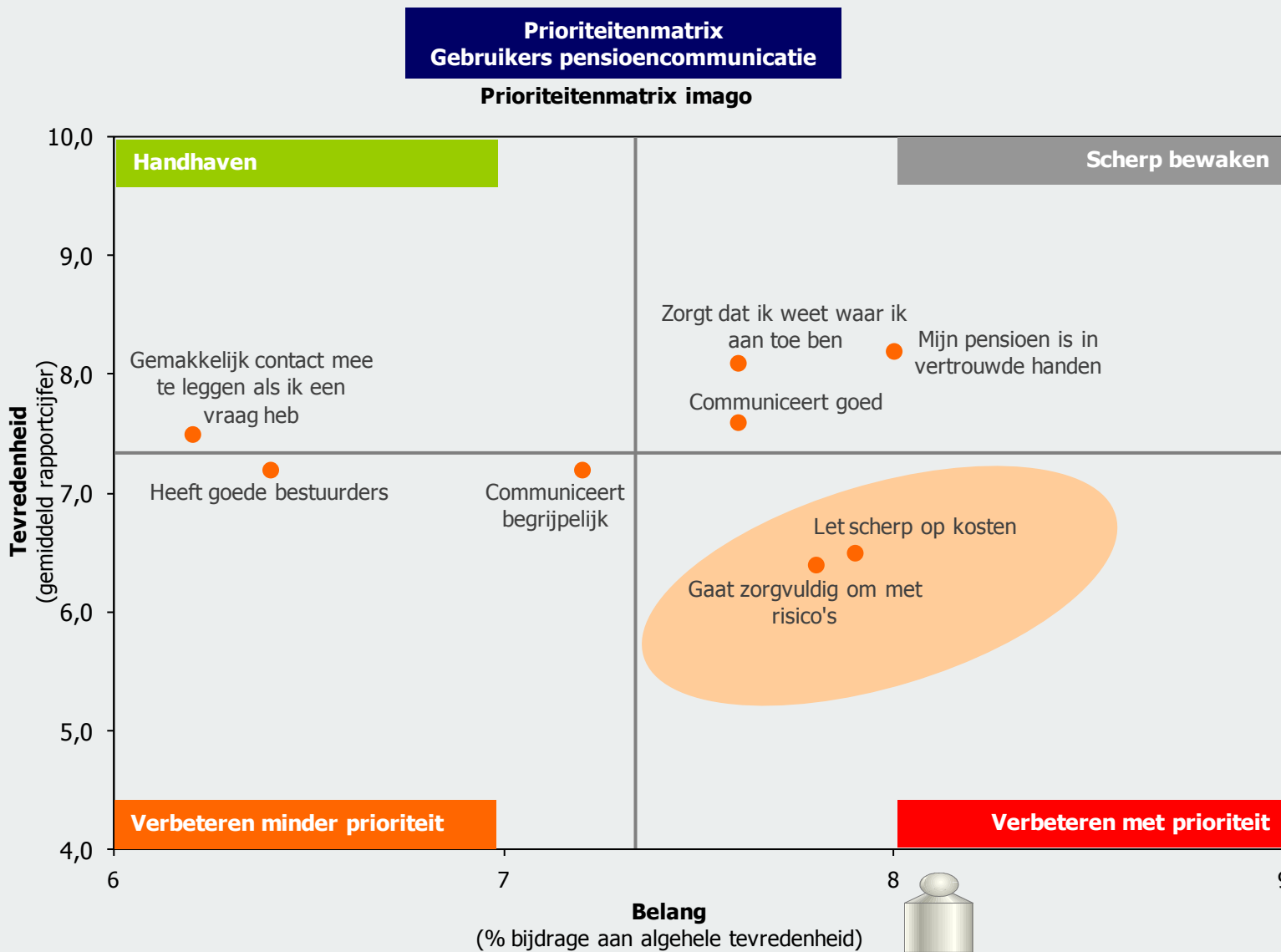


Let op! De pensioencommunicatie van dit fonds is beslist duidelijk! Alleen bij niet-lezers van deze communicatie heeft het *imago* onbegrijpelijk te zijn.

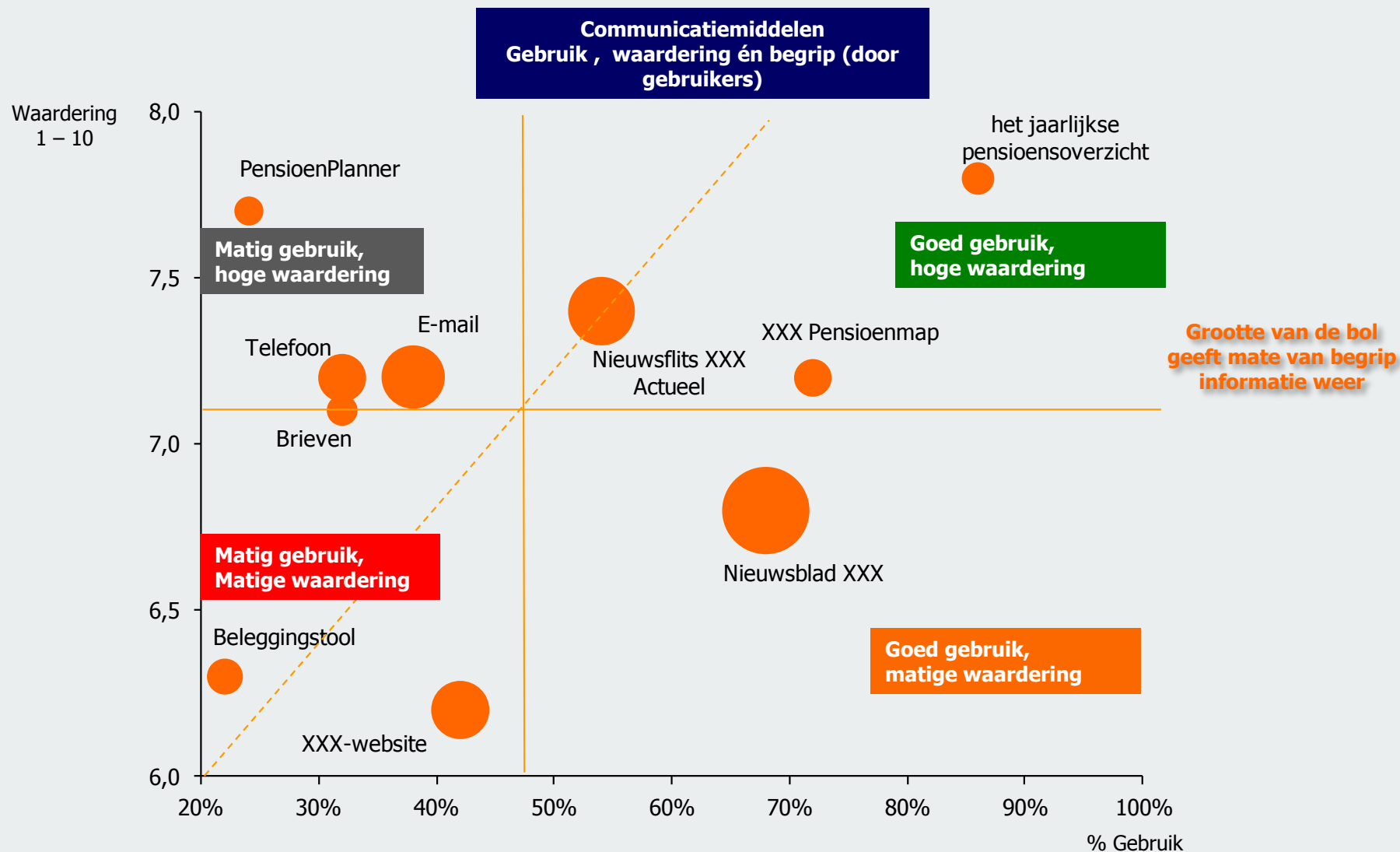
Vertaling van resultaten Imago Pensioenfonds naar beleid



Vertaling van resultaten Imago Pensioenfonds naar beleid



Vertaling resultaten gebruik en waardering communicatiemiddelen naar beleid



Samengevat: aanpak deelnemersonderzoek



Scan Pensioencommunicatie



(Op maat gesneden!) advies design deelnemersonderzoek



Onderzoek deelnemers en gepensioneerden



Rapportage onderzoeksresultaten & advies communicatiebeleid

Maatwerk! Géén standaard oplossingen!