

3

Pensioenbeheer en communicatie

- We vinden het belangrijk dat werkgevers, werknemers, ex-deelnemers en gepensioneerden zich serieus genomen voelen door ze écht te helpen. Communicatie speelt daarin een belangrijke rol.



3.1 Activiteiten strategisch jaarplan

Ons strategisch activiteitenplan kent vier pijlers. Pensioenbeheer richt zich onder andere op de realisatie van de pijlers 'de deelnemer bijstaan' en 'het ontzorgen van de werkgevers'. De bereikte resultaten van deze pijlers staan beschreven in deel A van ons jaarverslag.



3.2 Een druk jaar voor pensioenbeheer

Samenwerking met TKP Pensioen

In 2021 hebben we onze samenwerking met TKP Pensioen verder versterkt. Daarom overleggen we vaker met hen. Daardoor zijn we nog beter in staat om de uitvoering te controleren en adequaat te handelen als dat nodig is. Naast operationele overleggen, voeren we overleg op tactisch en strategisch niveau. Bijvoorbeeld over het gewenste service-niveau en over relevante ontwikkelingen.

Ook voor de realisatie van onze strategische doelen is de samenwerking met TKP Pensioen belangrijk. Zo onderzoeken we onder andere samen of we onze pensioenregeling kunnen vereenvoudigen. Ons doel is om wendbaar te zijn, zodat we onze dienstverlening aan onze werkgevers en



deelnemers kunnen blijven verbeteren. We zijn er om te zorgen voor een goed pensioen. Daarvoor is een wendbare administratie nodig.

Uniforme Pensioenaangifte

In 2021 zijn wij voor de gegevensaanlevering door werkgevers overgegaan op de Uniforme Pensioenaangifte (UPA). De UPA is een standaardwerkwijze voor het volautomatisch uitwisselen van salarisgegevens tussen werkgevers en pensioenfondsen. Wij zijn ervan overtuigd dat de UPA een goede manier is van gegevensaanlevering, met voordelen voor alle partijen. Gemak voor werkgevers en de datakwaliteit van onze administratie nemen er sterk door toe. Dat zorgt er voor dat we de juiste gegevens van de deelnemers tot in detail hebben (zie verderop). Eind 2021 waren onze meeste werkgevers op de UPA aangesloten. Een aantal werkgevers ondervond problemen bij de overgang. Dat is vervelend. We hebben deze werkgevers gebeld en ze zoveel mogelijk



geholpen bij de aansluiting. Ook waren we coulant met het rekenen van kosten. Voor de werkgevers die door aansluitproblemen geen gegevens konden aanleveren, hebben wij in 2021 uit coulance geen extra kosten in rekening gebracht. En kleine werkgevers mochten de gegevens handmatig aanleveren, mits ze aan een aantal voorwaarden voldeden. Tijdens de overgang naar de UPA, liepen we tegen een aantal uitvoeringsincidenten aan. Zo lieten wij speciaal een portaal bouwen voor de aan-

levering van gegevens van piekarbeiders. Dit portaal bleek helaas niet te voldoen aan de wensen en eisen van onze werkgevers of hun administratiekantoren. Een aanpassing van het portaal was nodig. In het eerste kwartaal van 2022 hebben we de overgang op de UPA geëvalueerd. Gelukkig hebben we alle problemen en incidenten samen met TKP Pensioen kunnen oplossen.

Kwartaal- en maandrapportages

We ontvangen van TKP Pensioen rapportages over niet-financiële risico's, de dienstverleningsovereenkomst, klachten, handhavingswerkzaamheden, financiën, looncontroles (via BDO) en incidenten. Deze rapportages bespreken we met elkaar en zorgen ervoor dat we een actueel beeld hebben van de pensioenuitvoering door TKP Pensioen. Indien nodig kunnen we tijdig bijsturen.

TKP Connect

Wij volgen het nieuwe veranderprogramma van TKP Pensioen op de voet. Wij vinden het belangrijk dat TKP Pensioen snel en adequaat inspeelt op veranderingen in de markt. Met name de veranderingen die de komende jaren door de invoering van het nieuwe pensioenstelsel op ons afkomen. In 2018 is TKP Pensioen gestart met het verbeter- en veranderprogramma TKP Connect. Dit programma gaat onder andere over de 'Digitale Dienstverlening Deelnemers' en 'Digitale Dienstverlening Werkgevers'. Andere onderdelen van het programma zijn 'Vernieuwing DB', 'Vernieuwing DC' en de verbeteringen in de IT-architectuur bij TKP Pensioen. De verbetering van de IT-architectuur betreft ook de voorgenomen overgang naar de cloud bij Amazon Webservices. In 2021 is gestart met de ontwikkeling van de zogenoemde flow 'aansluiten werkgever'. Met deze flow is het vanaf begin 2022 mogelijk dat een werkgever meerdere mailadressen registreert. Hierdoor kan hij of zij bijvoorbeeld een mailadres registreren voor administratieve, financiële en/of HR-informatie. Zo maken we onze communicatie nog relevanter. Inmiddels is TKP Connect afgerond. Een aantal onderdelen van TKP Connect is opgenomen in een nieuw veranderprogramma. Dit is vanwege samenloop met de voorbereidingen op het nieuwe pensioenstelsel en de invoering van de Wet toekomst pensioenen.



Pensioenakkoord

Wij bereiden ons in het pensioenbeheer voor op de invoering van de Wet toekomst pensioenen. We hebben over die invoering al in 2021 een aantal gesprekken met TKP Pensioen gevoerd. Die gingen vooral over de aanpak van de invoering. Daar trekken we samen in op. In het belang van onze deelnemers beoordelen we de voorstellen van TKP Pensioen, de voortgang en de bijbehorende kosten grondig.



DNB-toezicht

In 2020 en 2021 heeft DNB drie onderzoeken bij TKP Pensioen uitgevoerd. BPL Pensioen was bij twee van die onderzoeken een van de deelnemende fondsen. Wij controleren en bewaken de opvolging van de aanbevelingen die DNB aan TKP Pensioen gedaan heeft.

Eén van de DNB-onderzoeken ging over het uitbestedingsproces bij TKP Pensioen. DNB concludeerde dat TKP Pensioen het uitbestedingsrisico op een aantal punten moest verbeteren. We hebben TKP Pensioen daarom om een plan van aanpak met verbetervoorstellen gevraagd. We vinden dat we TKP Pensioen beter moeten controleren en bewaken. En waar nodig bijsturen. Voor de controle, beoordeling en aansturing van TKP Pensioen



hebben we capaciteit vrijgemaakt bij ons bestuursbureau. In onze Pensioen & Communicatie Commissie hebben we in 2021 ook meer aandacht aan de dialoog met TKP Pensioen besteed. Inmiddels heeft TKP Pensioen goede stappen gezet om het uitbestedingsproces te verbeteren. Het tweede DNB-onderzoek waarbij wij betrokken waren, was een onderzoek naar datakwaliteit. DNB onderzocht met name hoe TKP Pensioen de datakwaliteit-beheersprocessen heeft ingericht. DNB concludeerde dat TKP Pensioen het beheersproces op een aantal punten moest verbeteren. We hebben TKP Pensioen daarom om een plan van aanpak voor verbetering gevraagd.



Datakwaliteit

De uitvoering van een jaarlijks Quinto-P onderzoek door TKP Pensioen is één van onze maatregelen om de kwaliteit van onze pensioenadministratie vast te stellen. Een Quinto-P onderzoek maakt de kwaliteit van en risico's in de pensioenadministratie zichtbaar. De uitkomsten van het in 2020 gehouden onderzoek hebben we in mei 2021 in de Pensioen en Communicatie Commissie besproken. In de breedte van hele administratie van TPK Pensioen kwamen slechts zes bevindingen naar voren.





Die hadden geen betrekking op BPL Pensioen. Alle mutaties die van ons fonds zijn onderzocht, leidden niet tot opmerkingen. Er is ook geen opvolging nodig.

In 2021 hebben we onze datakwaliteit vergroot door een aantal acties en projecten. Zo voerden we het project 'vinden personen' uit. Het ging om 15.737 'te vinden personen' waarvan we niet alle gegevens hebben. Daardoor konden we niet met zekerheid zeggen wie wie is en waar hij of zij met zekerheid recht op heeft. Van 3.130 personen hebben we door ons onderzoek alle gegevens terug weten te vinden. En van 764 personen hebben we vermoedelijk alle gegevens terug weten te vinden. Van 1.193 personen hebben we helaas nog te weinig gegevens teruggevonden en moeten we verdere acties ondernemen. Uiteindelijk hebben we van 10.650 personen helemaal geen gegevens kunnen terugvinden. Het gaat waarschijnlijk om buitenlandse werknemers die kort in Nederland hebben gewoond en gewerkt. In 2022 geven we vervolg aan dit project.

In 2022 verbeteren we ook ons datakwaliteitsbeleid. Daarmee benadruk-



ken we dat de pensioenadministratie en informatievertrekking aan onze deelnemers op orde moet zijn. Dit is in aanloop naar het nieuwe pensioenstelsel extra belangrijk.

IT -Risico's

Om de IT-risico's die we met name bij TKP Pensioen lopen te beheersen, volgde ons bestuur en een gedeelte van ons bestuursbureau in 2021 een IT-opleiding. Doel daarvan was de risico's die we lopen eerder te onderkennen en om goede beheersmaatregelen te kunnen nemen. Ook hebben we onze Uitbestedingsovereenkomst en Dienstverleningsovereenkomst met TKP Pensioen getoetst op het beheersen van de IT-risico's. Beide overeenkomsten actualiseren we daarom in 2022. Zie hoofdstuk 5 Risicobeheer voor meer informatie over risico's, zoals cyberrisico.

Samenwerking met andere bij TKP Pensioen aangesloten fondsen

We werken steeds meer samen met andere bij TKP Pensioen aangesloten pensioenfondsen. Dat doen we om ervaringen en kennis uit te wisselen. Het is goed om te weten waar andere pensioenfondsen tegenaan lopen in de pensioenuitvoering. Door onze ervaringen en kennis uit te wisselen, kunnen we elkaar helpen en als het nodig is onze krachten bundelen. TKP Pensioen faciliteert deze samenwerking en heeft een Klantenforum ingericht. Daardoor hebben we met andere klanten contact. Bijvoorbeeld over prioritering van zaken die anders of beter kunnen. In het Klantenforum zijn alle bij TKP Pensioen aangesloten klanten vertegenwoordigd. Daarnaast kent TKP Pensioen een Raad van Advies waar wij ook een rol in vervullen. Deze Raad adviseert de directie van TKP Pensioen over strategische dossiers.





3.3 Ontwikkelingen pensioenregelingen

Wijzigingen reglementen

In 2021 zijn de wijzigingen voor het 'Pensioenreglement 1 januari 2022 tot stand gekomen. Los van toepassing van de juiste parameters en franchise voor 2022, ging het onder andere om aanpassingen vanwege de:

- ➔ Afschaffing van de minimum pensioengrondslag. Wij hebben binnen het bestuur uitgebreid hierover gesproken. Alle betrokkenen zijn individueel geïnformeerd
- ➔ Omschrijving van het begrip 'partner' bij pensionering
- ➔ Uitleg van de overlijdensuitkering bij overlijden van een pensioengerechtigde die arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangt. In de uitvoering wijzigde niets.

In het 'Pensioenreglement extra tijdelijk partnerpensioen' is het verzekerde bedrag van het extra tijdelijk nabestaandenpensioen verhoogd. Dit is nu gelijk aan het door de overheid vastgestelde ANW-bedrag.

Klachten en geschillen

De klachten- en geschillenregeling staat in het Klachten- en geschillenreglement omschreven. Wie een klacht of geschil heeft, kan op de website vinden wat hij of zij dan kan doen. Ook in onze correspondentie wijzen we op de mogelijkheid om een klacht in te dienen of een geschil aanhangig te maken. In 2021 hebben wij 13 datalekken geregistreerd. Geen daarvan hoefden we aan de Autoriteit Persoongegevens te melden.

Consulenten

Ons bestuursbureau heeft drie pensioenconsulenten in dienst. Zij adviseren werkgevers onder meer bij vrijwillige aansluitingen en beantwoorden vragen over de pensioenregeling en pensioenadministratie. Ook informeren zij deelnemers over de inhoud van onze pensioenregeling. Als gevolg van corona konden er minder persoonlijke gesprekken plaatsvinden. Daarom hebben zij gebruik gemaakt van videosprekken. In 2021 zijn in totaal 114 videosprekken door de consulenten gehouden. De gemiddelde beoordeling daarvan was een 8,3.



Vrijwillige aansluitingen

Eind 2021 zijn er in totaal 441 bedrijven vrijwillig bij ons aangesloten. In 2021 hebben we 36 nieuwe bedrijven verwelkomd met in totaal 253 deelnemers. De aangesloten bedrijven hebben allemaal in meer of minder mate een link met de agrarische en groene sector of met ons duurzame beleggingsbeleid.



3.4 Flexibiliseringsmogelijkheden

In onze regeling is een groot aantal flexibiliseringsmogelijkheden opgenomen. In hoofdstuk 10. Pensioenbeheer en statistische gegevens, geven we aan in welke mate deelnemers daarvan gebruik maken bij hun pensioeningang.

In veel cao's is vastgelegd dat de arbeidsovereenkomst eindigt op de AOW-leeftijd. Om die reden laten veel van onze deelnemers hun pensioen vervroegd ingaan op de AOW-leeftijd.

Uitruil van partnerpensioen voor een hoger ouderdomspensioen is een andere flexibiliseringsmogelijkheid waar onze deelnemers veel gebruik van maken. Deelnemers maken vaak van meerdere flexibiliseringsmogelijkheden gebruik.



3.5 Communicatiebeleid

In ons communicatiebeleidsplan 2021-2023 hebben we twee communicatiethema's benoemd: 'positionering' en 'proactieve communicatie op maat'. Digitalisering en segmentatie spelen daarbij een belangrijke rol, maar zijn geen doelen op zich. Met onze communicatie en communicatiemiddelen sluiten we aan bij de (mogelijke) behoefte van de ontvanger. Helaas staat het vertrouwen in 'pensioenen in het algemeen' onder druk. Met onze communicatie proberen we dit vertrouwen voor zover mogelijk te herstellen. Ondanks alle inspanningen daalde het vertrouwen in 2021.

Communicatie over de financiële situatie

Het gesprek over het gedaalde vertrouwen gaan wij niet uit de weg en wij zijn open en eerlijk over hoe wij er financieel voorstaan. Feit is dat onze financiële situatie al een aantal jaar onzeker is. Eind 2020 kondigden we onze (ex-) deelnemers en pensioengerechtigden aan dat zij sterk rekening moet een verlaging moesten houden. Gelukkig bleek half januari 2021 dat het niet no-



dig was de pensioenen daadwerkelijk te verlagen. We vonden het belangrijk (ex-)deelnemers en pensioengerechtigden daarover zo snel als mogelijk te informeren. Daarom organiseerden we begin januari 2021 een webinar (zie paragraaf 3.6). Vervolgens stuurden we iedereen ook een persoonlijke brief.



3.6 Pensioen in een leefbare wereld

Meer bekendheid geven aan onze maatschappelijk verantwoorde beleggingen

In 2021 hebben we vooral via ons eigen magazine en via het magazine VanColland informatie gegeven over onze beleggingen. Veel deelnemers en werkgevers weten niet dát wij maatschappelijk verantwoord beleggen. Van de deelnemers slechts 44%, van de pensioengerechtigden 42% en maar 33% van de werkgevers. Werk aan de winkel dus. Daarom sturen we in 2022 meer persberichten uit, passen we onze website aan en richten we een LinkedIn-pagina in om nog meer bekendheid te geven aan onze maatschappelijke beleggingen.

Relevante, proactieve informatie via het kanaal van voorkeur

Onze deelnemers mogen van ons verwachten dat we goed voor hun pensioen zorgen. En dat we hen gevraagd en ongevraagd helpen op de voor hen relevante momenten. Wij weten wanneer het belangrijk is om in actie te komen en dus starten we onze communicatie precies op de momenten dat het voor hen relevant is met een gerichte, concrete boodschap. Het effect van de ingezette communicatiemiddelen testten en evalueerden we per uiting. Bijvoorbeeld via het online lezerspanel, doormiddel van A/B-testen en met polls op de website.

Relevant

Vanaf april 2021 sturen we iedere 60-jarige een (digitale) brief. We sporen 60-jarigen daarmee aan om zich te oriënteren op hun pensioenmogelijkheden, de pensioenplanner te bezoeken of een digitaal pensioengesprek (videospreekuur) aan te vragen. Van deze 60-jarigen bezocht 9% de planner via de link in de brief. In de begeleidende brief bij het UPO maken we ook 60-plussers hierop attent. Aan werkgevers stuurden we een email. Dit deden we om de mogelijkheid van een bezoek van één van onze pensioenconsulenten bij werkgevers onder de aandacht te brengen.





85% van de werkgevers die de email ontvingen, bezocht de webpagina met de contactgegevens van de consultants.

We hebben onze pensioengerechtigden gevraagd hun stem uit te brengen op een nieuwe kandidaat namens pensioengerechtigden. Van de aangeschreven pensioengerechtigden bracht 30% een stem uit. Van de digitaal uitgenodigden deed 7% dit en van de per post uitgenodigden 23%.

Ook deelnemers in de leeftijd 25 tot 35 jaar proberen we op basis van voor hen relevante 'triggers' te activeren voor hun pensioen. In de week van de Pensioendriedaagse stuurden we hen een email én een brief. Daarin belichtten we drie voor hen mogelijk relevante gebeurtenissen. Met als doel hen te verleiden om door te klikken en waar nodig actie te ondernemen. 8,1% van de ontvangers deed dat. En daar zijn we blij mee, want deze groep is over het algemeen lastig te activeren voor pensioen. Mooie 'bijvangst' was dat 200 ontvangers een emailadres registreerden.

Via het kanaal van voorkeur

In 2020 zijn we gestart met videogesprekken naast telefonisch en mail-contact. De tevredenheid hierover is erg hoog (gemiddeld een 9,4).

En het aantal gebruikers groeit: gemiddeld voeren we bijna 60 videogesprekken per maand. Daarom nemen we videogesprekken vanaf 2022 in onze standaard dienstverlening op. Ook gebruiken we chat steeds



meer (gemiddeld 307 gesprekken per maand). De waardering daarvan is goed (gemiddeld een 8,4).

Zoals eerder gezegd, houden we zoveel mogelijk rekening met de communicatievoorkeur van onze deelnemers. Digitaal is voor ons geen doel op zich. In alle communicatie-uitingen wijzen we ontvangers erop dat ze zélf kunnen kiezen of ze onze informatie per post of digitaal willen ontvangen. Daarnaast hebben we in 2021 twee gerichte acties uitgevoerd:

- ➔ We hebben ruim 29.000 mensen tot 35 jaar een kaart gestuurd met het verzoek hun e-mailadres aan ons door te geven. In totaal hebben 2.150 mensen dit gedaan (7,2%). Daar zijn we best tevreden over, omdat jongeren over het algemeen lastig te bereiken en te activeren zijn.
- ➔ We hebben 33.000 mensen van 57 jaar of ouder een kaart gestuurd met de oproep hun communicatievoorkeur door te geven. In totaal hebben bijna 2.400 mensen (7,1%) hun voorkeur aan ons doorgegeven. Dit percentage zou hoger mogen, gezien de relevantie van pensioen voor deze leeftijdsgroep.

Proactief

Onze deelnemers krijgen tweemaal per jaar ons magazine 'Mijn BPL Pensioen'. Bijna 55% van de ontvangers van de digitale versie opent het digitale magazine. De gedrukte versie van het magazine hebben we in 2021 voor het eerst in een zogenoemde paperwrap (papieren omslag) in plaats van een plastic folie verstuurd. Dat waardeerden de ontvangers enorm, omdat het een minder milieubelastende oplossing is.

Begin 2021 hebben we een webinar georganiseerd over onze zorgelijke financiële situatie. De maatregelen die we in dit verband als bestuur genomen hadden, wilden we op die manier snel naar buiten brengen. We wilden niet dat onze deelnemers het nieuws uit de media zouden vernemen. Gelukkig konden we dankzij de stijgende rente vertellen dat we onze pensioenen niet hoefden te verlagen. Wel moesten we informeren over een verhoging van de premie en verlaging van het opbouwpercentage.



- ➔ 3.387 mensen hebben zich voor dit webinar aangemeld
- ➔ 1.600 mensen keken live
- ➔ er zijn 350 enquêtes ingevuld:
 - ➔ Ruim 71% gaf aan dat het webinar voldeed aan de verwachtingen: korter dan verwacht
 - ➔ Ruim 82% gaf aan dat de informatie duidelijk en te begrijpen was
 - ➔ Bijna 80% gaf aan graag vaker een webinar van ons te volgen
 - ➔ En 70% was het (helemaal) eens met de stelling 'we laten zien eerlijk en open te zijn over onze financiële situatie'

Andere voorbeelden van communicatie-acties in 2021 zijn dat we mensen hebben gebeld die hun pensioen aanvragen mét loonheffingskorting. Wij ontdekten dat veel mensen een ander, hoger inkomen hebben en dat het voor hen gunstiger is dat ze de loonheffingskorting op dat inkomen laten inhouden. Daar hebben we hen op gewezen.

Ook hebben we werkgevers gebeld die nog niet aangesloten zijn op de Uniforme Pensioenaangifte (UPA) om te vragen of we ze konden helpen bij die overstap. We stuurden werkgevers daar ook brieven over. Na onze brief in januari activeerde 74% van de ontvangers de UPA, na een herinnering in februari activeerde uiteindelijk 89% van alle ontvangers de UPA.

Nieuw pensioenstelsel

Het nieuwe pensioenstelsel heeft veel voeten in de aarde voor ons, onze sociale partners en onze deelnemers. Onze deelnemers kunnen we helaas nog niet veel informatie geven. Wij begrijpen dat zij voornamelijk willen weten 'wat betekent het voor mij'. Die vraag kunnen we nog niet beantwoorden. Daarom zorgden we in 2021 in ieder geval voor meer algemene informatie over het nieuwe pensioenstelsel. Op de website richtten we een speciale themapagina in met uitleg over het nieuwe pensioenstelsel onder andere met behulp van animaties. En we organiseerden in november 2021 een webinar. Hierdoor konden we de mensen die nu al op zoek zijn naar informatie ondersteunen met wat we inmiddels al wél weten. Ook boden we ruimte voor het stellen van vragen. Dat werd enorm gewaardeerd. In totaal keken ruim 1.700 mensen live en 340 mensen bekeken het webinar op een later moment. Ruim de helft van de kijkers was ouder dan 61 jaar. Ruim 750 vragen zijn tijdens het webinar via de chat beantwoord. De gemiddelde waarde-





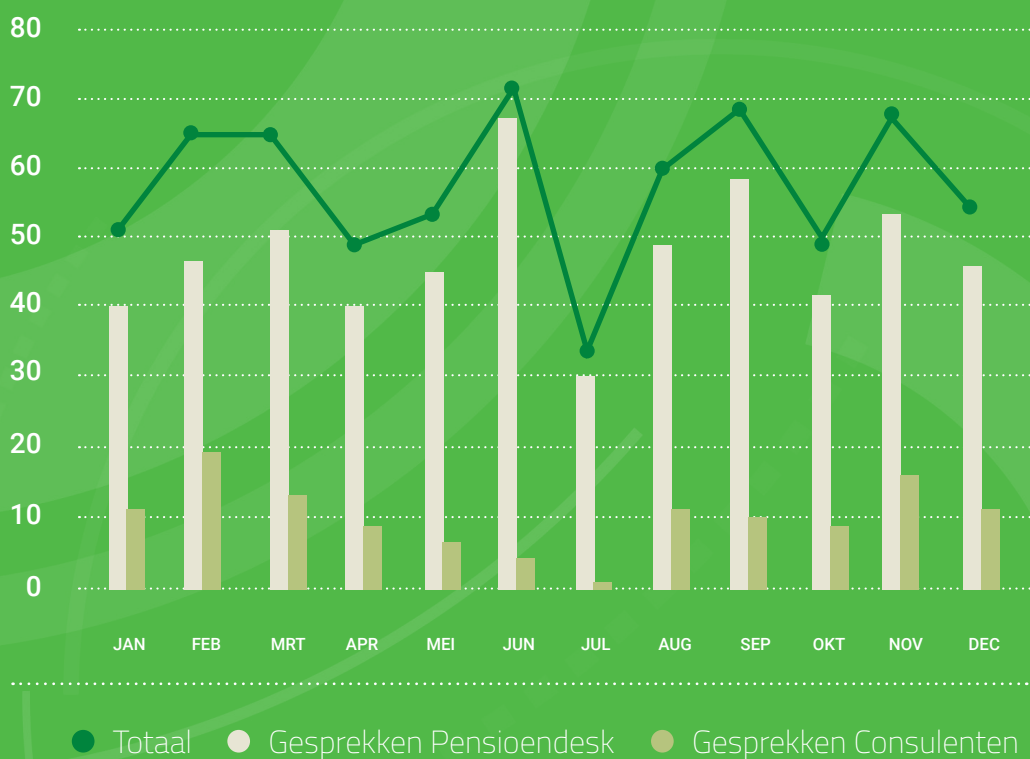
ring van dit webinar over het nieuwe pensioenstelsel was een 7,9. De kijkers gaven aan dat hun kennis over het onderwerp is gestegen van een 3,6 naar een 6,6. Van de kijkers gaf 85% aan te willen dat we vaker een webinar organiseren.

Onderdeel van de aanloop naar een nieuw pensioenstelsel is dat we ook naar de risicobereidheid van onze deelnemers vragen. Daar kregen we veel reactie op. We analyseren de respons in 2022 en we betrekken die bij de voorbereidingen op de invoering van het nieuwe pensioenstelsel.

- ➔ We mailden 51.203 actieve deelnemers. 3.382 (6,7%) actieven klikte op de link 'ga naar de vragenlijst'. In de herinneringsmail klikte 9,7% van de ontvangers op de link
- ➔ We mailden 39.582 ex-deelnemers. 2.297(6,0%) ex-deelnemers klikte op de link 'ga naar de vragenlijst'. In de herinneringsmail klikte 11,7% van de ontvangers op de link
- ➔ We mailden 25.475 pensioengerechtigden. 2.503 (10,1%) pensioengerechtigden klikte op de link 'ga naar de vragenlijst'. In de herinneringsmail klikte 14,7% van de ontvangers op de link.



Aantal videogesprekken per maand in 2021



- ➔ Gemiddeld vonden 56,6 gesprekken per maand plaats
- ➔ De gebruikerstevredenheid is een 9,4
- ➔ Gebruikers waarderen het videosprek uur als aanvulling op andere communicatiemiddelen gemiddeld met een 9,3
- ➔ De waarschijnlijkheid dat een volgend gesprek weer een videogesprek is, beoordelen gebruikers met een 9,4 of hoger.

Aantal spreekuren op locatie

Landelijke spreekuren deelnemers	Q4 2021	Q3 2021	Q2 2021	Q1 2021	Q4 2020	Q3 2020	Q2 2020
Fysieke spreekuurdagen	0	0	0	0	0	5	0
Gevoerde spreekuren	81	0	0	0	0	24	0
Gevoerde videosprekuren	98	237	170	132	124	103	75
Totaal aantal gevoerde gesprekken	179	237	170	132	124	127	75



Vertrouwen van onze deelnemers

Oordeel totale communicatie	Deelnemers N = 349	Pensioen- gerechtigde N = 343	Ex- deelnemer N = 371	Gemiddeld rapportcijfer
BPL Pensioen	6,7 (-0,2)	7,2 (-0,1)	6,4 (-0,1)	6,8 (-0,2)
Benchmark	6,7 (-)	7,2 (-)	- ⁴	6,9

- ➔ Deelnemers geven onze communicatie in 2021 een gemiddeld rapportcijfer van een 6,8. Dat is 0,2 lager dan 2020. Het rapportcijfer is voor deelnemers en pensioengerechtigden gelijk aan de groep waarmee we ons vergelijken, de benchmark.⁴

³ Het cijfer afgezet tegen de beoordeling van andere pensioenfondsen.

⁴ Benchmark niet mogelijk voor ex-deelnemers, omdat minder dan 3 andere fondsen deze vragen aan de doelgroep hebben voorgelegd.

6,8

Oordeel communicatie – werkgevers

Oordeel totale communicatie	Werkgevers N = 247
BPL Pensioen	6,5 (-0,3)
Benchmark	6,5 (-0,1)

6,5



Vertrouwen in BPL Pensioen

Vertrouwen algemeen	Aug 2019	Aug 2020	Aug 2021
Werknemers	6,6	6,6	6,4
Pensioengerechtigden	7,0	7,2	7,1
Ex-deelnemers	6,2	6,4	6,3
Werkgevers	6,7	6,3	6,6

- ➔ Het vertrouwen in ons fonds is in 2021 bij werknemers, pensioengerechtigden en oud-deelnemers ten opzichte van 2020 licht gedaald. We vermoeden dat onze zwakke financiële situatie eind 2020, begin 2021 hier aan bijgedragen heeft. Het aantal werknemers dat bij vrije keuze voor ons zou kiezen, is aanzienlijk gedaald: van 75% naar 55% (pensioengerechtigden van 81% naar 67%). De meerderheid is nog altijd van mening dat samen pensioen opbouwen beter is dan individueel.



Ontzorgen van de werkgever

Algehele waardering: 6,9 (2020: 6,9)*

Beoogde waardering: 7,9

Percentage door werkgever correct
aangeleverde werknemersmutaties,
verwerkt binnen 5 dagen.

100%

	2020	2021
Aantal klachten werkgevers:	4	11
Aantal klachten werknemers:	9	1
Aantal geschillen werkgevers:	8	8
Aantal geschillen werknemers:	18	18
Aantal geschillen werknemers voorgelegd aan beroep:	2	0
Aantal geschillen afgehandeld:	-	-
Aantal vrijwillige aansluitingen:	49	13

Hoe is ons imago onder werkgevers

	2020	2021
Helpend	49%	46%
Persoonlijk	36,8%	41%
open en oprecht	46,2%	51%

Werkgevers die bij vrijwillige keuze voor ons fonds kiezen

	2020	2021
	86%	86%

* Zie ook hoofdstuk 5

