



Resultaten van onderzoek onder deelnemers
van Stichting Pensioenfonds Haskoning DHV
naar communicatie, risicobereidheid en
verantwoord beleggingsbeleid

Uitgevoerd door Focus Orange Advisory
September 2016

Disclaimer

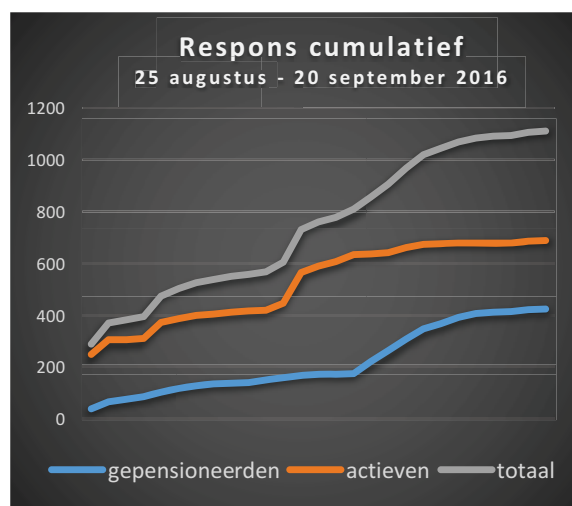
Aan dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend. Stichting Pensioenfonds HaskoningDHV is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of verkeerd gebruik van het rapport. Het intellectuele eigendomsrecht op dit rapport en deze bevindingen berust bij Stichting Pensioenfonds HaskoningDHV. Het is niet toegestaan (delen van) dit rapport en/of deze bevindingen over te nemen, te gebruiken, openbaren (inclusief enige publicatie), kopiëren, dupliceren, verkopen of op andere wijze vermenigvuldigen of reproduceren, tenzij Stichting Pensioenfonds HaskoningDHV daarvoor nadrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven. Ongeautoriseerd gebruik, openbaarmaking of verveelvoudiging levert een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Stichting Pensioenfonds HaskoningDHV op.

Inleiding

In opdracht van de Stichting Pensioenfonds Haskoning DHV heeft Focus Orange een online-onderzoek uitgevoerd onder de circa 4500 deelnemers van het pensioenfonds. Centraal in de enquête staat het oordeel van de deelnemers over de kwaliteit van de communicatie en de voorkeur voor communicatievormen en -media. Daarnaast zijn vragen gesteld over het vertrouwen in het pensioenfonds, over de risicobereidheid van de deelnemers en over hun oordeel over het voorgenomen beleid van het fonds op het gebied van verantwoord beleggen.

Op 25 augustus heeft de Stichting Pensioenfonds Haskoning DHV de circa 1800 gepensioneerden per brief en circa 2700 actieve deelnemers per mail uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. De deelnemers is gevraagd via een link of in de brief genoemde URL in te loggen een pagina van de website van Crunchr, de tool van Focus Orange die voor dit onderzoek gebruikt is, en daar de vragen in te vullen.

De uitnodiging op 25 augustus lokte een eerste golf respons uit. Een reminder per mail aan actieven op 5 september en per brief aan gepensioneerden op 9 september zorgde in het vervolg voor oplevingen in de respons. Op 20 september, bij afsluiting van de enquête, hadden 1111 van de 4500 uitgenodigde deelnemers geantwoord. Dat komt overeen met een respons van 25%.



Respons ontvangen van:	Aantal reacties	Percentage populatie
Actieve deelnemers	685	25,5%
Gepensioneerden	426	23,5%
Totaal alle deelnemers	1.111	24,7%

De zogenoemde pefscan verzekert de anonimiteit, maar bevat een aantal voorvragen waarmee de reacties naar groepen gesegmenteerd kunnen worden. In dit geval: leeftijdsgroep, gepensioneerd/actief, inkomenscategorie en pensioenregeling Haskoning/DHV.

Leeftijd	≤ 35	36-45	46-55	56-65	65+
% respondenten	11%	21%	19%	17%	32%

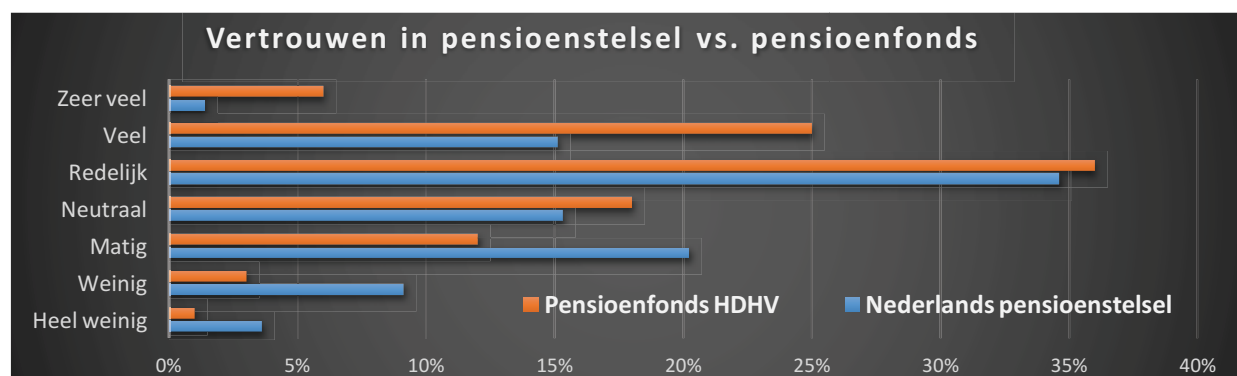
Pensioenregeling	Haskoning	DHV	Weet niet
% respondenten	44%	51%	5%

Bruto maandinkomen	≤ € 2.600	€ 2.600 - 3.500	≥ € 3.500
Gepensioneerden	35%	29%	36%
Actieven	11%	25%	64%

Status deelnemers	Actief	Gepensioneerd
% respondenten	63%	37%

Vertrouwen

Gevraagd naar het vertrouwen in pensioenstelsel en pensioenfondsen, blijkt het pensioenfonds beduidend meer vertrouwen te genieten dan het Nederlandse stelsel in het algemeen.



Bij nadere beschouwing van het uitgesproken vertrouwen in het pensioenfonds blijkt dat:

- Gepensioneerden per saldo meer vertrouwen hebben dan actieve deelnemers;
- Deelnemers van contingent Haskoning meer vertrouwen hebben dan die van contingent DHV.

Deeln. Haskoning	Deelnemers DHV	Vertrouwen	Gepensioneerden	Actieven
8%	4%	Zeer veel	10%	3%
34%	17%	Veel	28%	23%
35%	37%	Redelijk	35%	37%
14%	18%	Neutraal	11%	22%
7%	17%	Matig	11%	13%
1%	5%	Weinig	4%	2%
1%	2%	Heel weinig	2%	1%

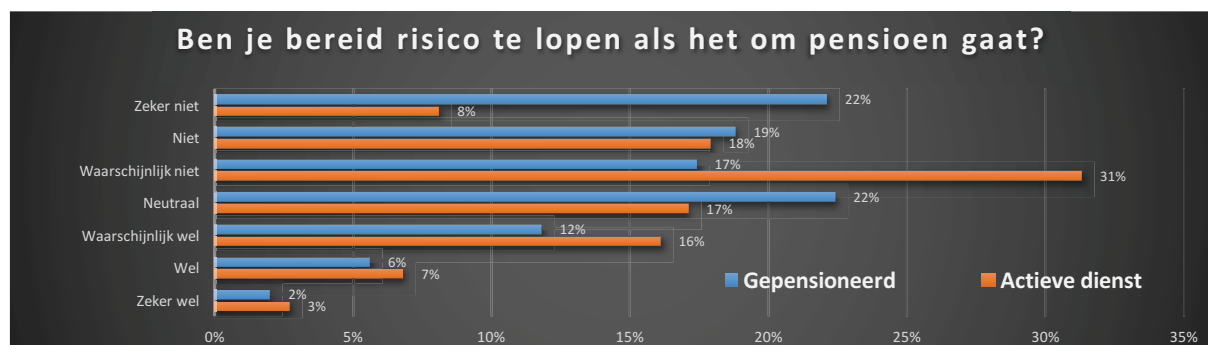
De vraag naar het vertrouwen in het pensioenfonds is de deelnemers gesteld in april 2014, in een onderzoek dat Hay deed bij de fusie van de pensioenfondsen Haskoning en DHV. Bij de vergelijking van de antwoorden van de twee groepen deelnemers toen en nu blijkt dat:

- Vertrouwen in de regeling Haskoning is sterk gegroeid;
- Vertrouwen in de regeling DHV is verschoven;
- Oordeel over de hele linie zijn deelnemers meer uitgesproken en positiever.

Deelnemers Haskoning		Vertrouwen	Deelnemers DHV	
2014	2016		2014	2016
28%	42%	(Zeer) Veel	23%	21%
26%	36%	Redelijk	26%	37%
27%	14%	Neutraal	30%	19%
10%	6%	Matig	10%	17%
9%	1%	(Heel) Weinig	10%	6%

Risicobereidheid

Een meerderheid van de respondenten van 58% is (waarschijnlijk) niet bereid risico te lopen als het gaat om het pensioen dat zij gaan ontvangen. 20% spreekt zich niet uit ('neutraal') en 22% is (waarschijnlijk) wel bereid risico te nemen. Gepensioneerden zijn meer uitgesproken risicomijdend dan actieve deelnemers:



De risicobereidheid van deelnemers aan de twee pensioenregelingen verschilt niet sterk.

De risicobereidheid neemt wel duidelijk af naarmate deelnemers ouder worden:

<i>Ben je bereid risico te lopen?</i>	≤ 35	36-45	46-55	56-65	65+
(Zeker) Niet	15%	25%	29%	32%	42%
Waarschijnlijk Niet	33%	31%	31%	29%	18%
Neutraal	17%	16%	17%	21%	21%
Waarschijnlijk Wel	20%	17%	13%	12%	11%
(Zeker) Wel	15%	10%	10%	5%	3%

Deelnemers met een laag inkomen zijn meer resoluut in hun afwijzing van risico dan deelnemers met middelbare of hogere (bruto maand-) inkomens:

<i>Bereid risico te lopen?</i>	≤ € 2.600	€ 2.600 - € 3.500	≥ € 3.500
Zeker niet	26%	14%	9%
Niet	18%	18%	19%
Waarschijnlijk niet	18%	31%	27%
Neutraal	19%	18%	19%
Waarschijnlijk wel	12%	11%	16%
Wel	6%	7%	8%
Zeker Wel	1%	2%	3%

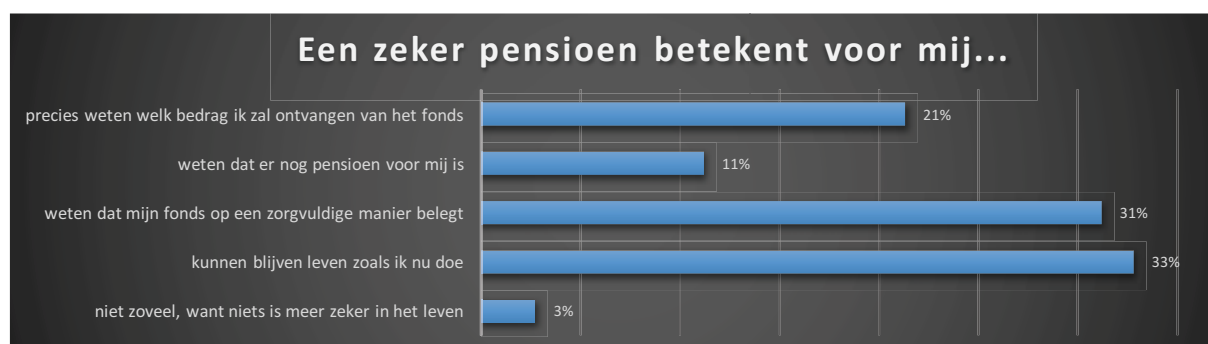
De vraag welke combinatie van opwaarts en neerwaarts beleggingsrisico deelnemers zouden willen nemen, bevestigt de grotere risicobereidheid van jongere deelnemers:

Minimaal/max. resultaat op inleg € 1.000	≤ 35	36-45	46-55	56-65	65+
minimaal € 975 - maximaal € 1.050	11%	14%	21%	31%	38%
minimaal € 950 - maximaal € 1.100	45%	41%	42%	45%	33%
minimaal € 925 - maximaal € 1.150	24%	31%	26%	16%	20%
minimaal € 850 - maximaal € 1.300	20%	12%	11%	6%	10%

Deelnemers blijken opnieuw iets meer risicoavers naarmate hun inkomen lager is:

Minimaal/max. resultaat op inleg € 1.000	≤ € 2.600	€ 2.600 - 3.500	≥ € 3.500
minimaal € 975 - maximaal € 1.050	35%	28%	23%
minimaal € 950 - maximaal € 1.100	37%	39%	41%
minimaal € 925 - maximaal € 1.150	28%	24%	25%
minimaal € 850 - maximaal € 1.300	9%	9%	10%

Gevraagd naar wat pensioen betekent, blijken behoud van levensstijl en zorgvuldige belegging door het fonds de meest gekozen betekenissen, elk goed voor een derde van de antwoorden. Deelnemers hechten minder belang aan precies weten welke uitkering zij (gaan) ontvangen.

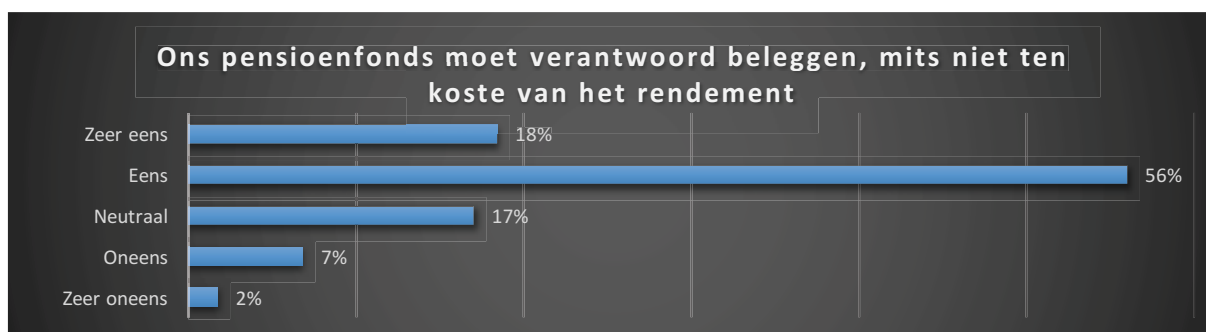


Bij segmentering van de respons blijken er geen grote verschillen naar inkomen of naar contingent, maar vooral naar leeftijd. Voor de jongste deelnemers is 'weten dat er (straks) nog pensioen voor mij is' de belangrijkste betekenis, voor 55-plussers speelt dat nauwelijks. Omgekeerd is vertrouwen in zorgvuldig beleggen door het fonds minder belangrijk voor jongeren en des te meer voor 55-plussers:

<i>Een zeker pensioen betekent:</i>	≤ 35	36-45	46-55	56-65	65+
Precies weten welk bedrag ik zal ontvangen	14%	17%	24%	31%	20%
Weten dat er nog pensioen voor mij is	32%	18%	12%	5%	3%
Weten dat fonds op zorgvuldige manier belegt	19%	26%	29%	37%	36%
Kunnen blijven leven zoals ik nu doe	28%	36%	31%	24%	38%
Niet zoveel, want niets is meer zeker in 't leven	7%	2%	3%	1%	2%

Verantwoord beleggingsbeleid

Het voorgestelde nieuwe beleid op het gebied van verantwoord beleggen krijgt brede steun. Driekwart van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat 'ons pensioenfonds verantwoord (moet) beleggen, mits niet ten koste van het rendement'. Slechts een op de elf ondervraagden is het daarmee oneens. De steun voor het beleid verschilt niet wezenlijk naar leeftijdsgroep, inkomensniveau, risicobereidheid, vertrouwen in het pensioenfonds of naar pensioenregeling.



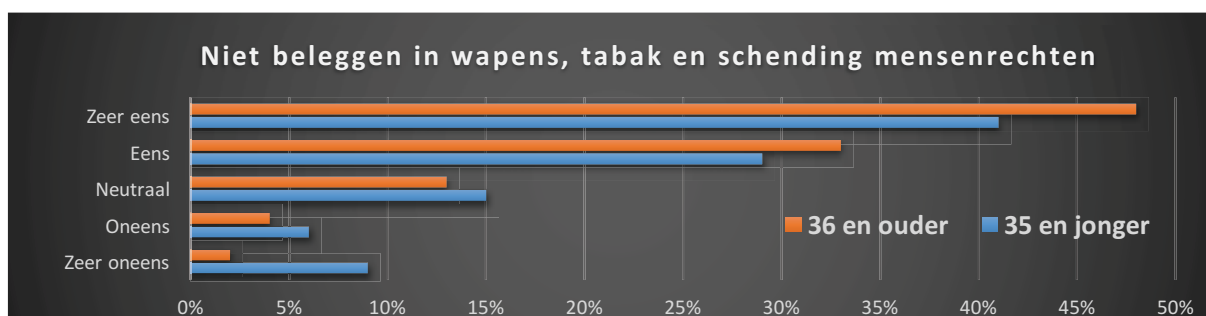
De stelling dat verantwoord beleggen een beter rendement oplevert krijgt minder bijval: de helft van de respondenten onthoudt zich van een oordeel en 14% is het ermee oneens. Bij segmentering van de respons blijkt dat de steun voor de stelling meer uitgesproken is

- in de leeftijdsgroep 65-plus, en
- naarmate het inkomen lager is.

Overigens geeft een aantal respondenten in de open vragen aan dat verantwoord beleggen wat hen betreft wel (in enige mate) ten koste van het rendement mag gaan (zie bijlage 1).

Ons pensioenfonds moet verantwoord beleggen want dat levert een beter rendement op					
Tot 65	65-plus		< € 2.600	2.600 - 3.500	> € 3.500
5%	12%	Zeer eens	11%	8%	6%
34%	45%	eens	45%	43%	34%
47%	32%	Neutraal	35%	39%	45%
12%	10%	Oneens	8%	9%	13%
2%	1%	Zeer oneens	1%	1%	2%

Met het voornemen om niet te beleggen in ondernemingen die wapens en tabak produceren of mensenrechten schenden, is de helft het 'zeer eens' en nog eens 30% 'eens'. Dit oordeel blijft vrij eensgezind bij segmentering naar inkomen, pensioenregeling en risicobereidheid. Segmentering naar leeftijd levert een afwijkend standpunt op van de jongste doelgroep ten opzichte van alle andere leeftijdsgroepen: de steun onder jonge deelnemers is minder uitgesproken, de afwijzing sterker.

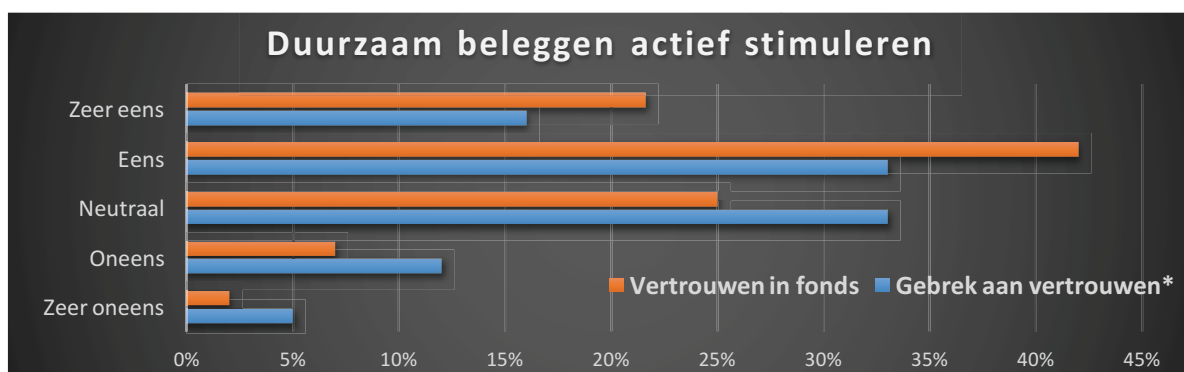


Uit de open vragen blijkt dat het voornemen om niet te beleggen in specifiek wapens en tabak kritiek en kanttekeningen oproept. Het feit dat wapens ook maatschappelijk nuttige toepassingen kunnen hebben en dat tabak niet verboden is, wordt daarbij naar voren gebracht (zie verder bijlage 1).

Het voornemen om duurzaamheid actief te stimuleren door te beleggen in bijvoorbeeld schoon drinkwater, afvalzuivering en leefklimaat, krijgt de steun van 60% van de respondenten. Die steun wordt gedragen door alle leeftijdsgroepen, ongeacht risicobereidheid of pensioenregeling. De steun neemt wel toe naarmate het inkomen lager is:

<i>Duurzaamheid actief stimuleren door te beleggen in drinkwater, afvalzuivering, leefklimaat</i>			
	< € 2.600	2.600 - 3.500	> € 3.500
Zeer eens	28%	27%	16%
Eens	46%	42%	38%
Neutraal	19%	22%	32%
Oneens	6%	7%	10%
Zeer oneens	1%	2%	3%

Verder valt op dat deelnemers die redelijk of (zeer) veel vertrouwen hebben in het pensioenfonds meer geneigd zijn om duurzaamheid actief te stimuleren dan deelnemers die matig of (heel) weinig vertrouwen hebben.



* Vertrouwen omvat 'redelijk', 'veel' en 'zeer veel' vertrouwen; Gebrek vertrouwen omvat 'matig' en 'heel weinig'.

Communicatie

Het onderzoek stelt vier vragen naar het oordeel over informatie die het pensioenfonds geeft over

- Inzicht in keuzemogelijkheden die de deelnemer heeft,
- De koopkracht en het verhogen/verlagen van het pensioen,
- De premie die werkgever en werknemer betalen, en
- Het partnerpensioen.

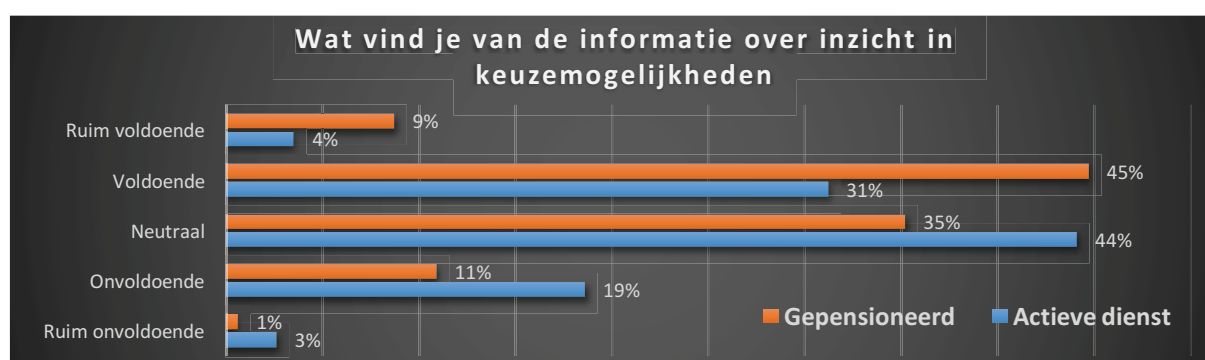
De verdeling van de meerkeuze-antwoorden komt bij de vier vragen sterk overeen:

- Rond 40% van de respondenten oordeelt '(ruim) voldoende',
- Rond 40% en bij partnerpensioen bijna de helft antwoordt 'neutraal' en
- Een kleine 20% antwoordt '(ruim) onvoldoende'.

Bij de vraag naar de premie zijn de verhoudingen vergelijkbaar, maar liggen de percentages lager omdat een zesde keuze 'n.v.t.' is toegevoegd die met name gepensioneerden kiezen.

Gepensioneerden oordelen op de voor hen relevante vragen beduidend positiever.

- De helft (47-53%) vindt over de informatievoorziening '(ruim) voldoende';
- 12% vindt de informatie over keuzemogelijkheden en partnerpensioen '(ruim) onvoldoende';
- 18% vindt dat de informatie over koopkracht tekort schiet.



Actieve deelnemers zijn kritischer naarmate zij jonger zijn. Van de groep t/m 35 jaar

- Vindt rond 20% de informatie op de gevraagde vier onderwerpen '(ruim) voldoende'
- Onthoudt ongeveer de helft zich van een oordeel,
- Vindt rond 30% de informatie '(ruim) onvoldoende'.

Vertrouwen blijkt de belangrijkste indicator voor het oordeel over de informatie die het pensioenfonds geeft. Deelnemers die matig of (heel) weinig vertrouwen vellen een aanzienlijk negatiever oordeel.

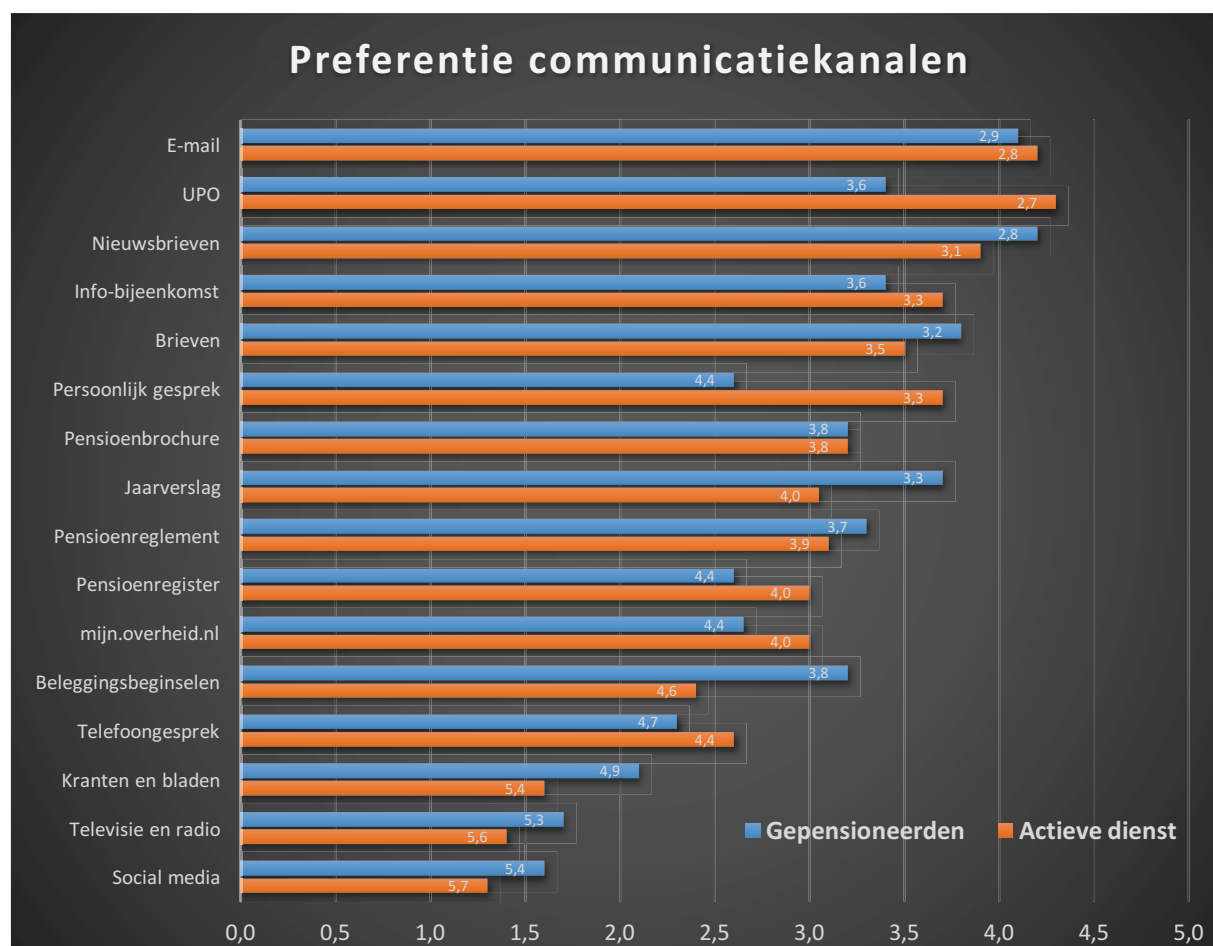
Oordeel van deelnemers:	Mét vertrouwen in het fonds		Gebrek aan vertrouwen	
	(ruim) voldoende	(ruim) <u>on</u> voldoende	(ruim) voldoende	(ruim) <u>on</u> voldoende
Informatie over...				
Keuzemogelijkheden	52%	12%	18%	31%
Koopkracht	52%	13%	25%	41%
Pensioenpremie	36%	14%	15%	29%
Partnerpensioen	49%	11%	26%	25%

De open vraag 'welke informatie of inzicht mis je in de communicatie' levert nader inhoudelijk inzicht op in wat deelnemers missen met een aantal suggesties voor verbetering. Een overzicht is opgenomen in Bijlage 2.

Preferentie communicatiekanalen

Na de hiervoor beschreven meerkeuzevragen en de twee open vragen is respondenten gevraagd om bollen met daarin 16 verschillende informatiekkanalen te rangschikken in een ruit, in volgorde van belang. De actuele mededelingen van het pensioenfonds blijken voor de respondenten het meest belangrijk: in geschreven vorm uniforme pensioenoverzicht (UPO), e-mails en (nieuws-) brieven naast het directe contact van informatiebijeenkomsten en persoonlijke gesprekken. Onderin de ruit het telefonische contact met het pensioenfonds en algemene informatievoorziening via (sociale) media.

De voorkeuren van gepensioneerden en actieve deelnemers verschillen voor een aantal informatiedragers sterk. Zo is het UPO de belangrijkste informatiebron voor actieve deelnemers terwijl die bij gepensioneerden op een vijfde plaats komt. Gepensioneerden hechten ook minder belang aan het persoonlijk gesprek en de informatiebijeenkomsten, maar hebben juist meer aandacht voor (nieuws)brieven, jaarverslag, beleggingsbeginselen en publieke informatie van de (sociale) media.



De website van het pensioenfonds is niet als separaat communicatiekanaal in de preferentiekeuze aangeboden. De website geeft toegang tot vier van de aangeboden informatiemedia, met name pensioenbrochure, jaarverslag, pensioenreglement en beleggingsbeginselen.

Afgezien van gepensioneerd versus actieve dienst levert segmentering geen significante verschillen. Bij het onderscheid naar leeftijd blijkt de jongste doelgroep minder belang te stellen in (nieuws) brieven en juist meer belang in een persoonlijk gesprek. Mensen die (heel) weinig vertrouwen hebben slaan de nieuwsbrieven, pensioenbrochure en beleggingsbeginselen iet lager aan en hebben meer oog voor de algemene informatievoorziening van kranten, maar stellen daarnaast meer dan gemiddeld belang in brieven en telefonisch contact van het fonds.

Op basis van overeenkomstige voorkeuren kunnen drie groepen worden onderscheiden met een overeenkomstig preferentie-profiel, met een rangorde van preferenties die rond zeventig procent tevredenheid oplevert:

- De grootste groep kan zich vinden in **e-mail, nieuwsbrieven** en **brieven** als belangrijkste informatiedragers. Hun top drie wordt dus gedomineerd door actuele geschreven informatie.
- Een derde van de respondenten kiest **UPO, nieuwsbrieven** en **mijn.overheid.nl**; het jaarlijkse overzicht de persoonlijke situatie voor alles.
- Een kwart kiest **persoonlijk gesprek, informatiebijeenkomst** en **UPO**; nadruk op het persoonlijk 'live' contact.



Bijlage 1:

Open vraag over voorgenomen beleid verantwoord beleggen

De open vraag **“Heb je nog suggesties het voorgenomen beleid”** (op het gebied van verantwoord beleggen) is door bijna de helft van alle respondenten beantwoord.

“Oneens”: Van de 514 reacties op deze open vraag zijn er 82 (16%) het oneens met het voorgenomen beleid. De motivatie is in drie hoofdgroepen te verdelen:

- Financieel: het rendement dient voorop te staan of exclusieve doelstelling te zijn;
- Principeel: verantwoord beleggingsbeleid is geen taak van een pensioenfonds;
- Motivatie: het beleid volgt de heersende mode of hype in de samenleving.

“Geen suggesties” (zonder expliciet “mee eens”) ingevuld door 139 respondenten.

“Eens”, “zeer eens”, “prima”, “eindelijk” ingevuld door 131 respondenten.

“Eens mits...” ingevuld door 34 respondenten:

- Mits niet ten koste van rendement;
- Mits goed gecommuniceerd;
- Mits selectie en portefeuillebeheer professioneel geregeld;
- Mits de uitsluiting van een specifieke belegging - met name tabak - geschrapt wordt;

“Eens met suggesties” ingevuld door 71 respondenten, met suggesties voor:

- Uitbreiding: beleg in o.a. sociale woningbouw, preventieve gezondheidszorg, agrosector, duurzame innovatie, voedingssector, projecten waar Haskoning DHV bij betrokken is;
- Verruiming: verantwoord beleggen mag wél ten koste van rendement;
- Aanscherping: o.a. helemaal niet beleggen in wapens, niet in financiële instellingen, niet in activistisch/ideologische/religieuze organisaties, niet in landen die mensenrechten schenden of niet in bedrijven die hun top exorbitant belonen.

Zes deelnemers geven aan dat het beleid **“moeilijk te beoordelen”** is omdat:

- De rendementsdoelstelling niet gedefinieerd is;
- Geen zekerheid bestaat dat het beleid niet ten koste gaat van het rendement;
- Omvang en doelen verantwoorde beleggingen te vaag zijn;
- Je te weinig informatie hebt en vooral op gevoel antwoordt;
- Beleid in complexe zaken/projecten niet volledig gehandhaafd kan/moet worden.

Elf deelnemers geven aan dat het pensioenfonds zou moeten fuseren en of met collega-fondsen zou moeten samenwerken om een professioneel (verantwoord) beleggingsbeleid te kunnen voeren of om een veronderstelde minimum schaalgrootte te bereiken.

Bijlage 2:

Open vragen over communicatie

De open vraag **“welke informatie of inzicht mis je in de communicatie”** is beantwoord door 435 van de 1111 respondenten. Het antwoord is in 119 gevallen *“niets”*, *“n.v.t.”* of *“prima zo”*, met name van gepensioneerden.

Het belangrijkste gemis ligt in de presentatie en toegankelijkheid van de geboden informatie:

- 24 respondenten vinden informatie niet begrijpelijk of toegankelijk;
 - met name een aantal actieve deelnemers vindt de informatie niet uitnodigend tot lezen.
- 25 respondenten klagen over gebrek aan overzicht en komt met suggesties voor verbetering:
 - betere rapportages en afschriften en/of een maandelijkse update van stand van zaken;
 - alle essentiële informatie in één duidelijk overzicht, liefst online beschikbaar.
- 62 respondenten, vooral actieven, vragen meer inzicht in:
 - wat regelingen of wijzigingen voor hun persoonlijke situatie betekenen;
 - welke keuzemogelijkheden zij daarbij hebben;
 - wat die keuzes voor consequenties voor hen hebben (met behulp van een rekenmodule).

Daarnaast noemen negentig respondenten inhoudelijke gebreken en suggesties voor verbetering:

- 39 respondenten, vooral gepensioneerden, missen informatie over beleggingsbeleid, beleggingsportefeuille, beleggingsresultaten, kosten en dekkingsgraad;
- 15 respondenten krijgen graag meer of sneller informatie over overheidsmaatregelen, rekenrente, pensioenwetgeving en over de opinie of opstelling van het Pensioenfonds;
- 15 respondenten vragen meer informatie over Partnerpensioen;
- 20 respondenten willen meer weten over de pensioenregelingen Haskoning en DHV en de onderlinge verhouding van resultaten en uitkeringen.

Uit deze open vraag en de slotvraag naar **“suggesties voor verbetering van het informatiebeleid”** komen voorkeuren voor communicatiemediën naar voren:

- Een viertal verzoeken om alle informatie per brief, van gepensioneerden;
- Een dertigtal verzoeken voor alles per mail waarvan een deel ook expliciet géén fysieke brieven wil ontvangen met het oog op het milieu;
- Een twintigtal verzoeken voor verbetering website of portal waar alle informatie te vinden is en waar specifieke informatie voor persoonlijke informatie berekend of via voorbeelden herkenbaar kan worden gemaakt.
