



Stichting Pensioenfonds DSM Nederland

Resultaten deelnemersonderzoek 2014

December 2014

Inhoud

- Profiel respondenten Pagina 5 en 6
- Pensioenbewustzijn & kennis Pagina 7 t/m 27
- Vertrouwen in pensioenfonds Pagina 28 t/m 32
- Communicatiemiddelen Pagina 32 t/m 61

Algemeen

- 978 respondenten, response rate = 12,5% (7.811 aangeschreven). De datacollectie heeft plaatsgevonden van 31 oktober 2014 tot en met 17 november 2014.
- Sommige vragen hoeven niet door alle respondenten te worden ingevuld (Bijv. bij indien nee → ga naar vraag X). Indien het aantal respondenten minder is dan 978, dan is dit bij de desbetreffende vraag aangegeven (aantal respondenten is uitgedrukt als 'n').
- Percentages zijn afgerond naar gehele procenten.
- Dit onderzoeksrapport zet de resultaten van 2014, waar mogelijk, af tegen de meting van 2012 (n=666) en de benchmark van 2012 o.b.v. acht pensioenfondsen met een vergelijkbare regeling.

Respons

- Voor het onderzoek zijn 7,811 potentiële respondenten benaderd. 978 hebben het onderzoek daadwerkelijk ingevuld. De respons is dus 12,5%. Dit is hoger dan in 2012 (8,8%).
- De minimaal vereiste respons was 367 (betrouwbaarheidsniveau 95%) respondenten. 978 (betrouwbaarheidsniveau 99%) respondenten ligt dus ruim boven het minimum.
- De meerderheid van de respondenten valt in de leeftijdscategorie 41-54 en is meer dan 10 jaar werkzaam voor DSM.

Profiel respondententen

- Wat is uw leeftijd?

Leeftijd	2014	2012
30 jaar of jonger	5%	5%
Tussen 31 en 40 jaar	15%	16%
Tussen 41 en 54 jaar	47%	46%
Tussen 55 en 59 jaar	21%	21%
60 jaar of ouder	12%	12%

Profiel respondententen

- Hoe lang bent u in dienst bij DSM?

Dienstjaren	2014	2012
Minder dan 3 jaar	8%	10%
Tussen de 3 en 10 jaar	23%	20%
Langer dan 10 jaar	69%	70%

Pensioenbewustzijn & kennis

- Vraag 1
Bent u geïnteresseerd in uw pensioen?

	2014	2012
Nee, maar ik ga ervan uit dat het goed zit	4%	3%
Nee, ik vind het veel te ingewikkeld	3%	1%
Nee, mijn pensioen is nog ver weg	3%	3%
Nee, maar ik zou me daar eigenlijk veel meer in willen verdiepen	7%	6%
Ik ben matig geïnteresseerd	16%	14%
Ja, ik ben geïnteresseerd in mijn pensioen	38%	39%
Ja, ik ben zeer geïnteresseerd in mijn pensioen	29%	34%

Pensioenbewustzijn & kennis

- Vraag 2
Wat doet u met de post die u ontvangt van PDN?

	2014	2012	Benchmark 2012
Die lees ik goed door	45%	42%	31%
Die lees ik op hoofdlijnen	47%	48%	60%
Die lees ik niet, maar bewaar ik wel	7%	9%	9%
Die lees ik niet en gooi ik weg	1%	1%	0%

Pensioenbewustzijn & kennis

- Vraag 3
Wanneer verwacht u met pensioen te gaan?

	2014	2012	Benchmark 2012
Geen idee. Ik denk er nog niet over na	28%	31 %	35 %
Ik heb een bepaalde leeftijd in gedachten	72%	69 %	65 %

Pensioenbewustzijn & kennis

- Indien: ik heb een bepaalde leeftijd in gedachten
- Namelijk:

	2014	2012	Benchmark 2012
Leeftijd	67	64 jaar	62,6 jaar

Pensioenbewustzijn & kennis

- Vraag 4
Weet u op hoeveel pensioen u straks kunt rekenen?

	2014	2012	Benchmark 2012
Ik weet precies wat ik aan pensioen opbouw	18%	18%	17%
Ik ken mijn pensioensituatie op hoofdlijnen	56%	44%	41%
Ik weet niet goed wat ik opbouw	26%	38 %	42%

Pensioenbewustzijn & kennis

- Vraag 4
Weet u op hoeveel pensioen u straks kunt rekenen?

	Totaal n=978	≤ 30 jr n=48	31 t/m 40 jr n=150	41 t/m 54 jr n=460	55 t/m 59 jr n=202	≥ 60 jr n=118
Ik weet precies wat ik aan pensioen opbouw	18%	8%	8%	12%	28%	37%
Ik ken mijn pensioensituatie op hoofdlijnen	56%	38%	44%	63%	57%	50%
Ik weet niet goed wat ik opbouw	26%	54%	48%	25%	15%	13%

Pensioenbewustzijn & kennis

- Vraag 5

In hoeverre bent u bekend met uw pensioenregeling?

1 volledig onbekend – 5 volledig bekend

	2014	2012	Benchmark 2012
1: volledig onbekend	4%	2 %	4%
2	12%	13 %	17 %
3	35%	32 %	36 %
4	39%	41 %	34 %
5: volledig bekend	10%	12 %	9 %

Pensioenbewustzijn & kennis

■ Vraag 6

Kunt u aangeven welke onderdelen van de pensioenregeling u kent?

	2014	2012
Ik weet dat mijn pensioenopbouw gebeurt in een middelloonregeling.	82%	88%
Ik weet dat de jaarlijkse pensioenopbouw 2% bedraagt.	57%	-
Ik weet dat de jaarlijkse pensioenopbouw vanaf 2015 maximaal 1,875% wordt.	60%	-
Ik weet dat mijn pensioen vanaf 1 januari 2012 berekend wordt met een pensioen(reken)leeftijd van 66 jaar.	55%	65%
Ik weet dat mijn pensioenopbouw vanaf 1 januari 2015 berekend wordt met een pensioen(reken)leeftijd van 67 jaar.	70%	-

	2014	2012
Ik weet dat de toeslagverlening (indexatie) voorwaardelijk is (dus niet gegarandeerd).	59%	63%
Ik weet wat wordt bedoeld met 'Voorwaardelijk pensioen' (ook wel versleeprechten genoemd)	12%	20%
Ik ken het onderdeel Ouderdomspensioen waarin ik mijn pensioen opbouw voor later.	51%	64%
Ik ken het onderdeel Partnerpensioen: het inkomen voor mijn (eventuele) partner als ik kom te overlijden.	70%	77%
Ik ken het onderdeel Wezenpensioen: een uitkering voor mijn (eventuele) kind(eren) indien ik kom te overlijden.	50%	58%
Ik ken het onderdeel Arbeidsongeschiktheidspensioen: een uitkering bovenop de WIA-uitkering van de overheid (voor mensen met een pensioenloon boven de WIA-inkomensgrens (€ 50.738)).	26%	30%
Ik ken het onderdeel Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid; de gedeeltelijke of volledige voortzetting van mijn pensioenopbouw, mocht ik (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt worden.	17%	22%
Geen van bovenstaande.	5%	6%

Pensioenbewustzijn & kennis

- Kunt u aangeven welke onderdelen van de pensioenregeling u kent?

	Totaal n=978	≤ 30 jr n=48	31 t/m 40 n=150	41 t/m 54 jr n=460	55 t/m 59 jr n=202	≥ 60 jr n=118
Ik weet dat mijn pensioenopbouw gebeurt in een middelloonregeling.	82%	48%	76%	83%	86%	89%
Ik weet dat de jaarlijkse pensioenopbouw 2% bedraagt.	57%	33%	47%	53%	68%	76%
Ik weet dat de jaarlijkse pensioenopbouw vanaf 2015 maximaal 1,875% wordt.	60%	42%	43%	55%	75%	80%
Ik weet dat mijn pensioen vanaf 1 januari 2012 berekend wordt met een pensioen(reken)leeftijd van 66 jaar.	55%	38%	44%	49%	64%	79%
Ik weet dat mijn pensioenopbouw vanaf 1 januari 2015 berekend wordt met een pensioen(reken)leeftijd van 67 jaar.	70%	58%	63%	75%	74%	56%

	Totaal n=978	≤ 30 jr n=48	31 t/m 40 jr n=150	41 t/m 54 jr n=460	55 t/m 59 jr n=202	≥ 60 jr n=118
Ik weet dat de toeslagverlening (indexatie) voorwaardelijk is (dus niet gegarandeerd).	59%	48%	59%	55%	63%	71%
Ik weet wat wordt bedoeld met 'Voorwaardelijk pensioen' (ook wel versleeprechten genoemd)	12%	8%	9%	9%	15%	24%
Ik ken het onderdeel Ouderdomspensioen waarin ik mijn pensioen opbouw voor later.	51%	19%	34%	52%	58%	69%
Ik ken het onderdeel Partnerpensioen: het inkomen voor mijn (eventuele) partner als ik kom te overlijden.	70%	31%	61%	69%	78%	85%
Ik ken het onderdeel Wezenpensioen: een uitkering voor mijn (eventuele) kind(eren) indien ik kom te overlijden.	50%	21%	47%	54%	50%	51%

	Totaal n=978	≤ 30 jr n=48	31 t/m 40 jr n=150	41 t/m 54 jr n=460	55 t/m 59 jr n=202	≥ 60 jr n=118
Ik ken het onderdeel Arbeidsongeschiktheidspensioen: een uitkering bovenop de WIA- uitkering van de overheid (voor mensen met een pensioenloon boven de WIA-inkomensgrens (€ 50.738).	26%	15%	21%	26%	32%	32%
Ik ken het onderdeel Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid; de gedeeltelijke of volledige voortzetting van mijn pensioenopbouw, mocht ik (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt worden.	17%	8%	7%	14%	27%	27%
Geen van bovenstaande.	5%	15%	13%	3%	1%	2%

Pensioenbewustzijn & kennis

■ Vraag 7

Welke keuzemogelijkheden binnen de pensioenregeling kent u?

	2014	2012
Waardeoverdracht van mijn opgebouwde pensioen bij een eventuele vorige werkgever naar PDN. Of andersom: waardeoverdracht van PDN naar het pensioenfonds van een eventuele nieuwe werkgever.	62%	62%
Vrijwillig PensioenSparen (VPS): zelf aanvullend pensioen opbouwen bij PDN voor een hogere pensioenuitkering of een eerder ingaand pensioen.	68%	59%
Vervroeging van de pensioendatum (op zijn vroegst kunt u op uw 55e met pensioen gaan).	45%	47%
Deeltijdpensioen. Dit betreft de mogelijkheid om op een moment vanaf uw 55e deels te blijven werken en voor het gedeelte dat u stopt met werken pensioen te ontvangen. Dit doet u een periode voor u volledig met pensioen gaat.	29%	29%
Uitruil partnerpensioen: omzetting van het opgebouwde partnerpensioen in extra ouderdomspensioen op het moment dat u met pensioen gaat.	29%	32%

	2014	2012
Variatie in pensioenuitkering: eerst een aantal jaren een hoger ouderdomspensioen en daarna een lager pensioen of andersom.	33%	34%
Geen van bovenstaande.	15%	17%

Pensioenbewustzijn & kennis

■ Vraag 7

Welke keuzemogelijkheden binnen de pensioenregeling kent u?

	Totaal n=978	≤ 30 jr n=48	31 t/m 40 jr n=150	41 t/m 54 jr n=460	55 t/m 59 jr n=202	≥ 60 jr n=118
Waardeoverdracht van mijn opgebouwde pensioen bij een eventuele vorige werkgever naar PDN. Of andersom: waardeoverdracht van PDN naar het pensioenfonds van een eventuele nieuwe werkgever.	62%	58%	69%	63%	55%	62%
Vrijwillig PensioenSparen (VPS): zelf aanvullend pensioen opbouwen bij PDN voor een hogere pensioenuitkering of een eerder ingaand pensioen.	68%	58%	63%	66%	73%	75%
Vervroeging van de pensioendatum (op zijn vroegst kunt u op uw 55e met pensioen gaan).	45%	20%	26%	37%	66%	70%
Deeltijdpensioen. Dit betreft de mogelijkheid om op een moment vanaf uw 55e deels te blijven werken en voor het gedeelte dat u stopt met werken pensioen te ontvangen. Dit doet u een periode voor u volledig met pensioen gaat.	29%	15%	19%	20%	45%	48%

	Totaal n=978	≤ 30 n=48	31 t/m 40 n=150	41 t/m 54 n=460	55 t/m 59 n=202	≥ 60 n=118
Uitruil partnerpensioen: omzetting van het opgebouwde partnerpensioen in extra ouderdomspensioen op het moment dat u met pensioen gaat.	29%	15%	13%	22%	39%	64%
Variatie in pensioenuitkering: eerst een aantal jaren een hoger ouderdomspensioen en daarna een lager pensioen of andersom.	33%	16%	14%	23%	51%	72%
Geen van bovenstaande.	15%	29%	20%	16%	10%	7%

Pensioenkennis & bewustzijn

■ Vraag 8

In de pensioenregeling van PDN loopt u risico's. Welke risico's kent u?

	2014	2012
Toeslagverlening (indexatie van mijn pensioenopbouw) vindt alleen plaats als de financiële toestand van PDN dat toelaat	69%	71%
De financiële situatie van PDN kan er toe leiden dat er gekort wordt op wat er 'in uw pensioenpot zit' (de opgebouwde pensioenaanspraken)	68%	78%
Als de pensioenregeling zo duur wordt dat de premie ontoereikend is, gaat u mogelijk jaarlijks minder pensioen opbouwen (korting op de toekomstige jaaropbouw)	57%	63%
Geen van bovenstaande	13%	12%

Pensioenkennis & bewustzijn

- Vraag 9

PDN belegt verantwoord. Het fonds wil niet beleggen in bedrijven die mensenrechten niet respecteren, die bij hun productie kinderarbeid inzetten of die bepaalde typen van wapens produceren.

	2014
Ik vind dat een goede zaak, ongeacht de vraag of het op lange termijn iets meer of iets minder rendement oplevert.	89%
Ik vind dat het pensioenfonds zoveel mogelijk rendement moet halen. Wel of niet maatschappelijk verantwoord beleggen vind ik daarbij niet relevant.	11%

Vertrouwen in het pensioenfonds

- Vraag 10
Heeft u vertrouwen in PDN?

	2014	2012	Benchmark 2012
Ja, ik heb er vertrouwen in dat PDN mijn belangen goed en professioneel behartigt	83%	84%	79%
Nee, ik heb weinig vertrouwen in PDN	3%	3%	7%
Geen mening. Ik weet niet zo goed wat PDN doet	14%	13%	14%

Vertrouwen in het pensioenfonds

- Indien Nee
- Hoe kan PDN uw vertrouwen het beste verbeteren?

	2014 (n=25)	2012 (n=23)
Mij meer inzicht bieden in wat PDN (voor mij) doet	8%	9%
Mij beter informeren via de site en andere communicatiemiddelen	8%	0%
De financiële resultaten / positie van PDN verbeteren	48%	39%
Meer openheid geven over de mogelijke gevolgen en risico's van alle recente ontwikkelingen voor mijn pensioen	8%	22%
Anders	28%	30%

Vertrouwen in het pensioenfonds

- Vraag 11
Maakt u zich wel eens zorgen om de financiële situatie van het pensioenfonds en daarmee ook uw toekomstig pensioen?

	2014	2012	Benchmark 2012
Ja	51%	63%	63%
Nee	49%	37%	37%

Vertrouwen in het pensioenfonds

- Indien ja
- Vraag 11b
Welke zorgen heeft u?

	2014	2012	Benchmark 2012
Dat mijn pensioen straks helemaal niet wordt uitgekeerd	12%	12%	9%
Dat ik straks minder pensioen krijg uitgekeerd dan nu wordt toegezegd	71%	76%	72%
Dat mijn pensioen niet jaarlijks verhoogd (uitblijven van indexatie / toeslagverlening)	17%	12%	19%

Vertrouwen in het pensioenfonds

- Vraag 12
Welk rapportcijfer geeft u PDN in het algemeen?

	2014	2012	Benchmark 2012
Gemiddeld	7,5	7,4	7,3

Communicatiemiddelen

- Vraag 13
Vindt u dat u voldoende geïnformeerd wordt vanuit PDN?

	2014	2012
Ja	89%	90%
Nee	11%	10%

Communicatiemiddelen

- Indien Nee
- Waarover zou u beter geïnformeerd willen worden?
Meerdere antwoorden mogelijk

	2014 (n=106)	2012 (n=86)
Pensioen in het algemeen	51%	50%
De (onderdelen van de) pensioenregeling	45%	56%
Mijn persoonlijke pensioensituatie	88%	81%
Mijn keuzemogelijkheden	75%	74%
De financiële situatie van PDN	37%	50%
Over wat er met mijn pensioen gebeurt bij veranderingen in mijn werk- of privésituatie	52%	46%

Communicatiemiddelen

- Waarover zou u beter geïnformeerd willen worden?
Meerdere antwoorden mogelijk

	2014 (n=106)	2012 (n=86)
De onzekerheden in de pensioenregeling en de risico's die ik daardoor loop	51%	50%
De manier waarop het bestuur omgaat met risico's	24%	41%
Geen van bovenstaande	4%	0%

Communicatiemiddelen

- Indien Nee
- Hoe zou u beter geïnformeerd willen worden?

	2014 (n=106)	2012 (n=68)
Bij voorkeur schriftelijk (brieven, brochures, etc.)	16%	40%
Bij voorkeur via teksten op de website	-	6%
Bij voorkeur via introductie- of instructievideo's op de website	5%	7%
Bij voorkeur middels bijeenkomsten	5%	6%
Bij voorkeur middels een persoonlijk gesprek	43%	41%
Bij voorkeur digitaal	31%	-

Communicatiemiddelen

- Vraag 14
Over het algemeen is de communicatie van PDN over mijn pensioen begrijpelijk (*1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens*)

	2014	2012	Benchmark 2012
1: Helemaal mee oneens	1%	1%	3%
2	5%	3%	9%
3	23%	22%	29%
4	54%	52%	49%
5: Helemaal mee eens	17%	22%	10%

Communicatiemiddelen

- Heeft u het afgelopen jaar uw Uniform Pensioenoverzicht (UPO) van PDN gelezen?

	2014	2012	Benchmark 2012
Ja	-	-	80%
Ja, helemaal	43%	42%	-
Ja, maar alleen op hoofdlijnen	48%	48%	-
Nee	6%	7%	12%
Nee, want ik ben kort in dienst, waardoor ik nog geen UPO heb ontvangen	2%	2%	-
Weet niet	1%	1%	8%

Communicatiemiddelen

- Indien ja
- Vraag 15b
Begreep u de informatie op het Uniform Pensioenoverzicht?

	2014	2012	Benchmark 2012
Ja, ik vond het duidelijk	73%	56%	42%
Gedeeltelijk	26%	42%	50%
Nee, niet goed	1%	2%	8%

Communicatiemiddelen

- Indien Nee
- Vraag 15c
Kunt u aangegeven waarom u het Uniform Pensioenoverzicht niet heeft gelezen?

	2014 (n=61)	2012 (n=45)	Benchmark 2012
Omdat ik daar geen tijd voor heb gehad	13%	4%	13%
Omdat het mij niet interesseert	5%	7%	7%
Omdat ik het op het eerste gezicht veel te ingewikkeld vond	28%	24%	32%
Omdat ik het vertrouwen heb dat het wel goed zit	15%	20%	27%
Omdat rondom pensioen nog zoveel verandert voordat ik met pensioen ga	23%	36%	-
Anders	16%	9%	21%

Communicatiemiddelen

- Vraag 16
Heeft u behoefte aan aanvullende informatie over het Uniform Pensioenoverzicht?

	2014	2012
Nee	43%	45%
Ja, bij voorkeur middels een informatiebijeenkomst	5%	7%
Ja, bij voorkeur middels aanvullende informatie op de website, zoals een filmpje of gesproken toelichting	30%	31%
Ja, bij voorkeur middels een persoonlijk gesprek	22%	17%

Communicatiemiddelen

- U kunt alle post van PDN digitaal ontvangen in plaats van op papier. Daarvoor moet men zich aanmelden voor PDN Post-digitaal. Via een e-mail wordt u geïnformeerd als er nieuwe documenten beschikbaar zijn.
- Vraag 17
Maakt u gebruik van PDN Post-digitaal?

	2014
Ja	31%
Nee, ik wil alle correspondentie op papier blijven ontvangen	29%
Nee, ik wist niet van het bestaan van PDN Post-digitaal	26%
Nee, ik twijfel nog of ik er al dan niet aan mee ga doen	14%

Communicatiemiddelen

- Vraag 18
Heeft u het afgelopen jaar de website van PDN bezocht?

	2014	2012
Ja	53%	56%
Nee	47%	44%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja bij vraag 18
- Vraag 18b
Welke informatie zocht u op de website?

	2014 (n=516)	2012 (n=376)
De financiële situatie van PDN	4%	9%
Nieuwsbericht(en)	5%	9%
Algemene informatie over mijn pensioenopbouw	16%	14%
Mijn keuzemogelijkheden	13%	12%
Gevolgen van veranderingen in mijn situatie	7%	9%
Mijn Pensioen (digitale UPO en/of pensioenplanner)	50%	40%
Overig	5%	7%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja op vraag 18
- Vraag 18c
Heeft u de informatie gevonden?

	2014 (n=516)		2012 (n=376)	
	Ja	Nee	Ja	Nee
De financiële situatie van PDN	100%	0%	83%	17%
Nieuwsbericht(en)	96%	4%	100%	0%
Algemene informatie over mijn opbouw	99%	1%	93%	7%
Mijn keuzemogelijkheden	93%	7%	98%	2%
Gevolgen van veranderingen in mijn situatie	96%	24%	84%	16%
Mijn Pensioen (digitale UPO en/of planner)	95%	5%	97%	3%
Overig	84%	16%	100%	0%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja op vraag 18

- Vraag 18d

In hoeverre vindt u de informatie op de website begrijpelijk?

	2014	2012
1: Onbegrijpelijk	0%	0%
2	2%	1%
3	21%	19%
4	56%	59%
5: Begrijpelijk	21%	21%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja op vraag 18
- Welk rapportcijfer geeft u de website?

	2014	2012
1	0%	0%
2	0,5%	0%
3	0,5%	1%
4	1%	0%
5	2%	4%%
6	8%	7%
7	34%	38%
8	41%	38%
9	12%	10%
10	1%	2%

Gemiddelde rapportcijfer 2014 en 2012: 7,5

Communicatiemiddelen

- Vraag 19
Ben u geabonneerd op de digitale nieuwsbrief van PDN?

	2014	2012
Ja	50%	64%
Nee	50%	36%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja op vraag 19

- Vraag 19b

Welk gemiddelde rapportcijfer geeft u de nieuwsbrief?

	2014	2012
1	0%	0%
2	0%	0%
3	0%	0%
4	0%	0%
5	3%	2%
6	8%	10%
7	38%	37%
8	42%	42%
9	8%	7%
10	1%	1%

Gemiddelde rapportcijfer in 2014: 7,5 –

in 2012: 7,4

Communicatiemiddelen

- Vraag 20
Heeft u het afgelopen jaar het jaarbericht gelezen?

	2014	2012
Ja	53%	53%
Nee	47%	47%

Communicatiemiddelen

- Indien ja bij vraag 19
- In hoeverre vindt u de informatie van het jaarbericht begrijpelijk?

	2014	2012
1: Onbegrijpelijk	0%	0%
2	2%	2%
3	27%	26%
4	57%	57%
5: Begrijpelijk	14%	15%

Communicatiemiddelen

- Indien nee bij vraag 20
- Vraag 20c
Waarom heeft u het jaarbericht niet gelezen?

	2014 (n=456)	2012 (n=310)
Omdat ik daar geen tijd voor heb gehad	9%	31%
Omdat het mij niet interesseert	27%	8%
Omdat ik het op het eerste gezicht veel te ingewikkeld vond	25%	23%
Omdat ik niet wist dat er een jaarbericht bestond	30%	26%
Anders	9%	12%

Communicatiemiddelen

- Vraag 21
Heeft u het afgelopen jaar contact opgenomen met de Pensioen Desk?

	2014	2012
Ja	16%	15%
Nee	84%	85%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja op vraag 21
- Vraag 21b
Is de bereikbaarheid van de Pensioen Desk (werkdagen van 09:00 – 17:00 uur) voldoende?

	2014
Ja	94%
Nee	6%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja bij vraag 21

- Vraag 21c

Welk rapportcijfer geeft u in het algemeen voor de dienstverlening van de Pensioen Desk?

	2014	2012
1	1%	1%
2	1%	1%
3	1%	0%
4	1%	5%
5	1%	1%
6	10%	4%
7	32%	16%
8	34%	42%
9	14%	22%
10	5%	8%

Gemiddelde rapportcijfer in 2014: 7,5-

In 2012: 7,8

Communicatiemiddelen

- Vraag 22
Heeft u al eens gebruik gemaakt van de pensioenplanner in 'Mijn Pensioen'?

	2014	2012
Ja, eenmalig	24%	31%
Ja, meerdere keren	30%	25%
Nee, want ik heb nog geen toegang	12%	9%
Nee, ik heb daar geen interesse in	11%	9%
Nee, anders	23%	26%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja bij vraag 22
- Vraag 22b
'Mijn Pensioen' (digitale UPO en/of pensioenplanner) heeft bijgedragen aan een beter beeld van mijn eigen pensioensituatie

	2014 (n=530)	2012 (n=372)
Volledig mee eens	12%	6%
Mee eens	40%	45%
Neutraal	44%	27%
Mee oneens	4%	3%
Volledig mee oneens	0%	18%

Communicatiemiddelen

- Indien Ja bij vraag 22
- Vraag 22c
Het werken met de pensioenplanner gaat mij gemakkelijk af

	2014 (n=530)	2012 (n=372)
Volledig mee eens	25%	15%
Mee eens	46%	47%
Neutraal	26%	35%
Mee oneens	3%	3%
Volledig mee oneens	1%	1%
Niet van toepassing (geboren voor 1950)	0%	0%

Communicatiemiddelen

- Vraag 23

U wordt door PDN op diverse manieren geïnformeerd over uw pensioen (o.m. Via Connect DSM, Nieuwsbrief PDN, website PDN, Uniform Pensioenoverzicht en Mijn pensioenplanner). Wat vindt u van de hoeveelheid informatie?

	2014	2012
Voldoende	89%	86%
Te weinig	4%	5%
Te veel	7%	9%

Communicatiemiddelen

■ Vraag 24

Hoe waardeert u de communicatie over uw pensioen door PDN over het algemeen?

	2014	2012
1	0%	0%
2	0%	0%
3	1%	0%
4	1%	1%
5	4%	4%
6	9%	9%
7	31%	35%
8	43%	40%
9	10%	9%
10	1%	2%

Communicatiemiddelen

- Vraag 25

Wilt u aangeven van welke van onderstaande online platformen (social media) u momenteel gebruik maakt? Meerdere antwoorden mogelijk.

	2014	2012
YouTube	39%	32%
Facebook	46%	37%
Yammer	14%	6%
Twitter	12%	11%
Hyves	0%	7%
LinkedIn	55%	46%
Google+	19%	19%
Flickr	1%	2%
Ik maak geen gebruik van social media	21%	27%

Communicatiemiddelen

- Vraag 25b

Als PDN besluit een of meerdere van deze platformen (social media) in gebruik te nemen om pensioeninformatie te verspreiden en/of om interactie (bijvoorbeeld vragen te stellen) en dialogen (discussies) over pensioen te realiseren, doe ik zeker mee.

	2014	2012
Volledig mee eens	5%	5%
Mee eens	20%	17%
Neutraal	39%	37%
Mee oneens	20%	26%
Volledig mee oneens	16%	16%



Dit waren de resultaten