

Dit vinden onze deelnemers van onze communicatie

Wij vinden het belangrijk dat u die informatie krijgt die voor u van belang is en dat u deze informatie begrijpt. Om te achterhalen of onze communicatie en service aansluiten bij de wensen van u als deelnemer, hebben wij een groep deelnemers uitgenodigd deel te nemen aan een onderzoek. Het onderzoek meet hoe tevreden de deelnemers zijn over het pensioenfonds en de informatievoorziening. In 2016 hebben wij dit onderzoek ook uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek leest u hier.

Dit vinden de deelnemers van het Bakkers Pensioenfonds

RAPPORTCIJFER 7,0

(2016: 6,9)

78,5% van onze deelnemers heeft
vertrouwen in het pensioenfonds.

Kernwaarden die ze het best bij het
pensioenfonds vinden passen zijn
zorgvuldig, klantgericht, betrouwbaar en
betrokken.

Hoe waarden de deelnemers onze communicatie?

RAPPORTCIJFER 6,8

(2016: 6,9)

Krijgen ze voldoende informatie?

75,0% van onze deelnemers vindt dat
hij/zij voldoende wordt geïnformeerd
over hun pensioen.

Deelnemers kiezen voor digitaal

Digitale communicatie wordt steeds
populairder. Ruim 9 op de 10 deelnemers
wil zijn/haar informatie digitaal
ontvangen.

Wat vinden onze deelnemers van onze communicatiemiddelen?

Het Bakkers Pensioenfonds gebruikt verschillende middelen om haar deelnemers te informeren over hun pensioen. Maar sluiten deze middelen aan bij de wensen van onze deelnemers? De voorkeur van deelnemers is:



1. Persoonlijke e-mail
2. Digitaal pensioennieuws
3. Persoonlijke brief



WEBSITE
RAPPORTCIJFER 7,2

(2016: 7,1)

Makkelijk te vinden	76,5%
Actueel	47,0%
Begrijpelijk	54,5%
Juiste informatie	39,0%
Aantrekkelijk	42,5%
Betrouwbaar	45,5%



PENSIOENDASHBOARD
RAPPORTCIJFER 7,0

(2016: 6,7)

Makkelijk te vinden	67,0%
Makkelijk in gebruik	64,0%
Begrijpelijk	64,0%
Uitkomsten snappen	56,0%



BRIEVEN
RAPPORTCIJFER 7,0

(2016: 7,1)

Begrijpelijk	60,5%
Persoonlijk	57,0%
Juiste informatie	51,5%
Betrouwbaar	54,0%



**DIGITAAL
PENSIOENNIEUWS**
RAPPORTCIJFER 7,1

(2016: 6,6)

Begrijpelijk	58,0%
Volledig	40,5%
Betrouwbaar	29,0%
Aantrekkelijk	27,0%



**BROCHURES
RAPPORTCIJFER 6,7**

(2016: 6,9)

Begrijpelijk	50,5%
Aantrekkelijk	30,0%
Betrouwbaar	42,5%
Volledig	35,5%



**FOLDERS
RAPPORTCIJFER 6,3**

(2016: 6,6)

Begrijpelijk	32,5%
Aantrekkelijk	27,0%
Betrouwbaar	29,0%
Volledig	26,0%



**UNIFORM
PENSIOENOVERZICHT**

Begrijpelijk	49,0%
Persoonlijk	51,0%
Volledig	45,0%
Betrouwbaar	41,5%

Wat vertellen deze uitkomsten en wat doet pensioenfonds hiermee?

Het bestuur is blij met de reacties. Uit de resultaten blijkt dat we nog wel een aantal zaken moeten verbeteren. De aandachtspunten die de deelnemers ons meegeven zijn:

- Zorg dat ik het begrijp.
- Een bijeenkomst organiseren waar ik meer informatie krijg over mijn pensioen(regeling).
- Vertel me meer over eerder kunnen stoppen met werken
- Waar belegt het pensioenfonds in?
- Stuur meer persoonlijke informatie zodat ik meer geïnteresseerd raak in mijn pensioen.
- Misschien samenwerken met andere pensioenfonds om de kosten te drukken.

Achtergrond onderzoek

Het onderzoek is via een online enquête uitgevoerd. Een willekeurige groep deelnemers (zowel deelnemers die pensioen opbouwen bij het Bakkers Pensioenfonds als deelnemers die pensioen krijgen) is uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Deelname aan het onderzoek was anoniem.