

Communicatiebeleidsplan 2023 – 2025

Pensioenfonds Tandartsen en Tandarts-specialisten

November 2022



Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Organisatie van de communicatie	3
1.2 Nieuw pensioenstelsel	3
2. Uitgangssituatie	4
2.1 Visie, missie en strategie.....	4
2.2 Imago	5
2.3 Doelgroepen	6
2.4 Hoe denkt de deelnemer over SPT?	6
3. Wat SPT met communicatie wil bereiken.....	7
3.1 Doelen	7
3.2 Thema's	8
4. Hoe gaat SPT dat met communicatie bereiken	9
4.1 Strategie.....	9
4.2 Welke communicatiekanalen zet SPT in?	10
4. Meten en rapporteren	11

1. Inleiding

Stichting Pensioenfonds Tandartsen en Tandarts-specialisten (hierna: SPT) is een gesloten beroepspensioenfonds en verzorgt de pensioenen van (niet praktiserende) tandartsen en tandarts-specialisten.

In dit communicatiebeleidsplan staan de strategische uitgangspunten voor de communicatie van SPT. Het plan beschrijft de uitgangssituatie, welke doelen SPT heeft met de communicatie en hoe SPT die doelen wil bereiken. Dit plan geldt voor de periode 2023-2025. SPT maakt elk jaar een jaarplan met daarin de communicatieactiviteiten voor dat jaar, inclusief kalender en begroting. De inspanningen worden elk jaar geëvalueerd.

1.1 *Organisatie van de communicatie*

Het bestuur van SPT stelt het communicatiebeleid vast en toetst de uitvoering. Het bestuur is daarmee eindverantwoordelijk voor de communicatie. Het bestuur legt voor het gevoerde communicatiebeleid verantwoording af aan het Verantwoordingsorgaan (VO). Het bestuur stelt het VO in de gelegenheid advies uit te brengen over de vaststelling en wijziging van het communicatiebeleid.

De communicatiecommissie van SPT ontwikkelt het communicatiebeleid, adviseert het bestuur, volgt de uitvoering en stuurt bij. De communicatiecommissie koppelt haar werkzaamheden terug aan het bestuur. De communicatiecommissie krijgt advies en ondersteuning van een communicatieadviseur van AZL.

Jaarlijks besteedt het bestuur in het bestuursverslag aandacht aan de communicatieactiviteiten van het afgelopen jaar.

Woordvoering

De voorzitter van het bestuur is de woordvoerder van SPT. Journalisten worden doorverwezen naar de voorzitter. Andere bestuursleden en betrokkenen geven geen inhoudelijke reactie, tenzij in overleg met de voorzitter andere afspraken zijn gemaakt.

1.2 *Nieuw pensioenstelsel*

Tijdens de looptijd van dit beleidsplan wordt er meer duidelijk over de invulling van het nieuwe pensioenstelsel. Op het moment van schrijven van dit plan is nog niet duidelijk of SPT kan overstappen naar het nieuwe pensioenstelsel (Wet toekomst pensioenen). Op dit moment is de overgang niet mogelijk voor gesloten pensioenfondsen (zoals SPT). SPT onderzoekt alle mogelijkheden in overleg met de BPVT en het VO.

De uitgangspunten in dit plan gelden in de basis ook voor de communicatie over het nieuwe pensioenstelsel. Zodra er meer bekend is over de route van SPT naar het nieuwe stelsel, maakt SPT voor dat traject (indien nodig) een apart communicatieplan.

2. Uitgangssituatie

SPT is een gesloten beroepspensioenfonds. Sinds 1 januari 1995 treden er geen nieuwe deelnemers meer toe en vindt er geen premiebetaling meer plaats. SPT heeft dus geen actieve deelnemers meer (behalve een kleine groep arbeidsongeschikten).

2.1 Visie, missie en strategie

SPT heeft de volgende missie geformuleerd:

SPT is een fonds voor en door tandartsen en tandarts-specialisten. SPT kent geen nieuwe opbouw en heeft daardoor een beperkte horizon. SPT wil in die resterende looptijd op evenwichtige wijze het beschikbare vermogen uitkeren aan alle deelnemers waarbij tussentijds verlagen (zo goed mogelijk) wordt voorkomen. SPT wil daarnaast met de onderliggende beleggingen bijdragen aan een leefbare wereld voor die deelnemers. (bron: jaarverslag)

SPT heeft een visie geformuleerd, bestaande uit de volgende drie onderdelen:

1. *Veiligstellen van de nominale uitkering. In eerste instantie wil SPT verlagen van pensioenuitkeringen en pensioenaanspraken voorkomen. De ambitie van SPT is om de kans op verlagen kleiner te laten zijn dan 1%, en de omvang van een korting kleiner te laten zijn dan 5%.*
2. *Maximaliseren van de toeslagen. SPT heeft een toeslagambitie gedefinieerd van 1,15% en berekent daarnaast jaarlijks of er financiële ruimte is voor het uitkeren van inhaaltoeslagen en het compenseren van in het verleden doorgevoerde kortingen. Tegelijkertijd beoordeelt SPT of de vastgestelde ambitie nog tot de meest optimale situatie leidt voor deelnemers op korte en op lange termijn. Zo niet, dan wordt gekeken welke acties er ondernomen moeten worden in het belang van de deelnemers (gelet op evenwichtigheid pensioenresultaten per geboortejahr).*
3. *Duurzaam beleggen. In het beleggingsbeleid wordt rekening gehouden met maatschappelijk verantwoord beleggen. SPT wil daarbij voldoen aan bepaalde vereisten met betrekking tot verantwoord beleggen in lijn met de SFDR artikel 8 status.*
(bron: jaarverslag)

SPT beoogt de missie te verwezenlijken door middel van de volgende strategie:

- *Om de gewenste toeslag mogelijk te maken stuurt SPT op de samenstelling van de beleggingsmix en het risico zoals gemeten door het vereiste eigen vermogen. Dit is uiteengezet in de IPS.*
- *SPT kort bij een slechte financiële positie, indien nodig, de pensioenen in vijf jaar.*
- *SPT communiceert direct en helder over kansen en risico's door bijvoorbeeld de hoogte en het risico van het pensioenresultaat per geboortegroep aan te geven.*
- *SPT stuurt actief op kostenbeheersing.*
- *SPT heeft een kwalitatief goede pensioenadministratie.*
- *SPT zorgt voor transparante communicatie richting de deelnemer.*
- *Om vertrouwen bij de deelnemers te creëren dat hun belangen evenwichtig worden afgewogen, heeft SPT een bestuur bestaande uit tandartsen/tandarts-specialisten en pensioenprofessionals.*
(bron: jaarverslag)

SPT vindt effectieve communicatie met de deelnemers belangrijk. Transparante communicatie naar de deelnemers draagt bij aan het verwezenlijken van de missie.

2.2 Imago

In ons handelen staat een aantal kernwaarden centraal. SPT meet haar imago aan de hand van deze kernwaarden:

- *Deskundig*: SPT wil gezien worden als een deskundig pensioenfonds waar het pensioen in goede handen is. Dit doet het fonds door 'in control' te zijn en door een goede en zorgvuldige uitvoering van de pensioenregeling en de communicatie hierover met de deelnemers.
- *Evenwichtig*: SPT wil evenwichtig zijn. Dit doet het fonds door ervoor te zorgen dat de belangen van alle deelnemers zorgvuldig afgewogen worden, maar ook door keuzes te maken die stabiliteit bieden voor de deelnemers.
- *Betrouwbaar*: SPT wil gezien worden als een betrouwbaar en integer pensioenfonds dat zorgvuldig te werk gaat. Dit doet het pensioenfonds door de zaken eerlijk en realistisch voor te stellen. Belangrijk hierbij is dat de uitvoering van de regeling van het pensioenfonds een goede, rechtvaardige aanpak vergt.
- *Transparant*: SPT wil gezien worden als een pensioenfonds dat open en duidelijk is. Het pensioenfonds wil transparant zijn door de doelgroepen tijdig en begrijpelijk te informeren en ze op de hoogte te houden van de stand van zaken.

In november 2020 is een nulmeting communicatie uitgevoerd. In onderstaand overzicht staan de kernwaarden met de bijbehorende scores uit de 0-meting (2020) en de benchmark. Het percentage geeft aan hoeveel procent van de deelnemers vindt dat deze kernwaarde (heel) goed past bij SPT.

	0-meting 2020		benchmark	
	Gepensioneerden	Slapers	Gepensioneerden	Slapers
Deskundig	68%	54%	64% (21 fondsen)	52% (4 fondsen)
Evenwichtig	65%	48%	-	
Betrouwbaar	76%	58%	75% (22 fondsen)	57% (4 fondsen)
Transparant	63%	58%	57% (21 fondsen)	53% (3 fondsen)

Op alle gevraagde aspecten scoort SPT (iets) hoger scoort dan de benchmark. Gepensioneerden vinden de kernwaarden beter passen bij SPT dan de slapers. De kernwaarde 'betrouwbaar' wordt het meest passend gevonden bij SPT.

2.3 Doelgroepen

De communicatie van SPT richt zich op:

- Pensioengerechtigden: deelnemers die met pensioen zijn (gepensioneerden) en nabestaanden (partners of wezen).
- Gewezen deelnemers: deelnemers die in het verleden pensioen hebben opgebouwd bij SPT. En dit pensioen bij SPT hebben laten staan.
- Gewezen partners: ontvangers van een bijzonder ouderdomspensioen of bijzonder partnerpensioen en mensen die in de toekomst een bijzonder ouderdomspensioen of bijzonder partnerpensioen gaan ontvangen.
- Arbeidsongeschikten: deelnemers die vóór 30 juni 1998 (deels) arbeidsongeschikt zijn geraakt en nog (deels) premievrij pensioen opbouwen bij SPT.

Tandartsen en tandarts-specialisten zijn een specifieke beroepsgroep. Het opleidingsniveau is hoog. Kennis van financiële zaken en pensioengerelateerde zaken zijn ook relatief hoog.

Een analyse van het deelnemersbestand van SPT is bijgevoegd in bijlage 1.

2.4 Hoe denkt de deelnemer over SPT?

De omschrijving van hoe de deelnemer denkt over SPT, is gebaseerd op de uitkomsten van het deelnemerstevredenheids-onderzoek (0-meting) eind 2020:

- 63% van de pensioengerechtigden en 55% van de slapers heeft een (zeer) positief beeld over SPT. 5% van de pensioengerechtigden en 12% van de slapers heeft een (zeer) negatief beeld.
- De beoordeling van 'SPT in het algemeen' werd door gepensioneerden uitgedrukt in het rapportcijfer 7,9 en door slapers met een 7,4 (op een schaal van 1 tot 10). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,8.
- Het vertrouwen in SPT is een 7,2 waarbij 1 staat voor 'geen vertrouwen' en een 9 voor 'zeer veel vertrouwen'. Het vertrouwen is onder gepensioneerden iets hoger (7,4) dan onder slapers (6,8).
- 79% van de deelnemers vindt de frequente waarmee zij informatie krijgen van SPT precies goed.
- De communicatiemiddelen van SPT werden beoordeeld met gemiddeld rapportcijfer tussen de 7,7 en 8,5 (op een schaal van 1 tot 10).

3. Wat SPT met communicatie wil bereiken

3.1 Doelen

SPT wil met communicatie bereiken dat het vertrouwen in het pensioenfonds blijft of misschien zelfs verder groeit. SPT is een pensioenfonds voor een beroepsgroep. SPT wil graag dat deelnemers zich thuis voelen bij SPT en dichtbij zijn. Tot slot wil SPT graag dat deelnemers in staat zijn om zich een beeld te vormen van hun pensioensituatie, om passende keuzes te maken. Daarnaast wil SPT dat deelnemers weten wanneer zij zelf in actie moeten komen voor hun pensioen.

SPT concretiseert dit door te werken aan drie kerndoelen. Als er 'deelnemers' staat, worden daarmee de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden bedoeld.

1. Deelnemers hebben een positief beeld van pensioen en het pensioenfonds

Belangrijker dan kennis is het beeld dat mensen hebben van pensioen. Het gaat om aannames en associaties. Het is belangrijk dat het beeld over pensioen en het fonds klopt, omdat men dan eerder openstaat voor communicatie over pensioen. SPT vindt het belangrijk om betrouwbare en relevante informatie te geven over het (opgebouwde) pensioen. En SPT wil als betrouwbaar worden gezien. Het beeld van het fonds klopt dan met de werkelijkheid. SPT werkt aan een correct en positief beeld over pensioen en het pensioenfonds. Dat doet SPT door uitleg te geven over basisprincipes van pensioen. En bijvoorbeeld ook door pensioenmythes te ontkrachten. SPT wil graag dat deelnemers het gevoel hebben dat hun pensioen bij SPT in goede handen is. Naast het werken aan een correct en positief beeld over pensioen, wil SPT ook werken aan kennis over pensioen. Zodat deelnemers hun kennis vergroten en zo een beter beeld kunnen vormen van hun pensioen en het fonds.

SPT werkt aan de volgende subdoelen:

- Deelnemers steunen de stelling: SPT zet zich in voor een zo goed mogelijk pensioen voor mij.
- Deelnemers steunen de stelling: SPT is betrouwbaar.
- Deelnemer steunen de stelling: SPT is open en transparant.
- Deelnemers steunen de stelling: mijn pensioen is bij SPT in goede handen.
- Deelnemers steunen de stelling: SPT informeert mij goed over mijn pensioen.

2. Deelnemers ervaren SPT als persoonlijk en toegankelijk

SPT is een fonds voor de beroepsgroep (niet praktiserende) tandartsen en tandarts-specialisten. SPT wil dat de deelnemers SPT zien als een persoonlijk en toegankelijk pensioenfonds. Dat ze weten wie het pensioenfonds is het fonds als benaderbaar ervaren.

SPT werkt aan de volgende subdoelen:

- Deelnemers ervaren het gevoel: SPT heeft aandacht voor mij.
- Deelnemers ervaren SPT als transparant. Het fonds communiceert open en eerlijk.
- Deelnemers ervaren SPT als persoonlijk. Ze 'kennen' de mensen achter het fonds en het fonds is benaderbaar.
- Deelnemers steunen de stelling: de communicatie die ik krijg is relevant voor mij.
- Deelnemers steunen de stelling: als ik een vraag heb, neem ik contact op met SPT. Zij zijn er voor mij.

3. Deelnemers hebben een beeld van hun pensioensituatie en komen in actie als dat nodig is

SPT vindt het belangrijk dat de deelnemers in staat zijn om zich een beeld te vormen van de eigen pensioensituatie. Hoeveel pensioen is er (straks) voor mij? Wat is er geregeld voor mijn nabestaanden? En dat de deelnemer weet dat hij zelf keuzes kan maken voor het pensioen en het zo kan aanpassen aan zijn eigen wensen. SPT vindt het ook belangrijk dat deelnemers weten in welke situatie ze wel of niet iets moeten doorgeven aan SPT.

SPT werkt aan de volgende subdoelen:

- Gewezen deelnemers steunen de stelling: ik weet (ongeveer) hoeveel pensioen ik krijg en hoeveel mijn nabestaanden krijgen als ik overlijd.
- Pensioengerechtigden steunen de stelling: ik weet (ongeveer) hoeveel pensioen mijn nabestaanden krijgen als ik overlijd.
- Gewezen deelnemers steunen de stelling: ik weet welke keuzes ik kan maken voor mijn pensioen.
- Deelnemers steunen de stelling: ik weet wanneer ik iets moet doorgeven als er iets wijzigt in mijn privé-situatie.

KPI's

SPT meet de voortgang van de doelstellingen met zogenaamde 'kritieke prestatie-indicatoren' (KPI's). De KPI's voor de periode 2023-2025 staan in bijlage 2.

3.2 Thema's

SPT ziet voor de komende jaren de volgende belangrijke thema's voor de inhoud van de communicatie:

- Het nieuwe pensioenstelsel en wat dit betekent voor SPT.
- De financiële positie van SPT.
- Toeslagverlening.
- De keuzemogelijkheden (financiële planning).
- Het beleggingsbeleid.
- Duurzaamheid (maatschappelijk verantwoord beleggen).
- Het bestuur en de organisatie van SPT.
- De toekomst van SPT.

4. Hoe gaat SPT dat met communicatie bereiken

Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop SPT de doelen gaat bereiken. Het gaat om de strategie en de communicatiekanalen die gebruikt worden. Een verdere uitwerking naar acties en middelen, volgt in het jaarplan.

4.1 Strategie

SPT wil de communicatiedoelen bereiken door te werken langs de volgende strategische lijnen:

SPT maakt pensioen 'van mij'

In de communicatie denkt SPT niet vanuit het verhaal dat *spt* wil vertellen, maar vanuit het verhaal dat *voor de deelnemers* belangrijk is om te horen. De ontvanger staat centraal. Hoe zal deze de uiting ervaren? Is duidelijk wat hij/zij moet doen? SPT laat de communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de denkbeelden van de deelnemers. SPT wil reële verwachtingen schetsen en open en transparant communiceren.

SPT maakt pensioen persoonlijk

SPT probeert de persoonlijke relevantie van de communicatie te verhogen door stapsgewijs meer te segmenteren waar dat mogelijk en logisch is. SPT maakt gerichte keuzes ten aanzien van de boodschap. We vertellen niet alles tegelijk, omdat de informatie dan niet beklijft. SPT onderzoekt hoe processen (klantreizen) klantvriendelijker gemaakt kunnen worden een of een extraatje mogelijk is om de persoonlijke ervaring te vergroten. SPT vertelt de boodschap waar mogelijk vanuit een persoonlijk verhaal en zet herkenbare gezichten in. SPT brengt pensioen dichterbij door ook persoonlijk contact mogelijk te maken, bijvoorbeeld tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering van Deelnemers.

SPT maakt pensioen gemakkelijk

SPT maakt teksten zo duidelijk mogelijk. Het taalniveau is B1 waar mogelijk, maar SPT houdt wel rekening met het academische niveau van de deelnemers. SPT ondersteunt tekst waar mogelijk met visuele content, zoals infographics of animaties.

SPT gaat in gesprek

SPT probeert waar mogelijk het gesprek aan te gaan met de deelnemers. SPT zendt niet alleen, maar haalt ook informatie op. Zo krijgt SPT meer zicht op de effectiviteit van de communicatie én de beleving van de deelnemers. Dit gebeurt bijvoorbeeld op de jaarlijkse Algemene Vergadering van Deelnemers, door onderzoek te doen, door polls op de website en door in uitingen op te roepen om feedback achter te laten.

SPT voldoet aan open normen

Randvoorwaardelijk voor de communicatie van SPT is het voldoen aan de open normen die de wet Pensioencommunicatie voorschrijft. Communicatie moet tijdig, duidelijk, correct en evenwichtig zijn. Ook moet informatie gelaagd worden aangeboden. In de Wet toekomst pensioen wordt een nieuwe wettelijke norm geïntroduceerd, namelijk: keuzebegeleiding.

SPT communiceert digitaal

Digitaal is het voorkeurskanaal van SPT. Dat is sneller dan per post, het is duurzaam en het bespaart kosten. Procescommunicatie (brieven vanuit de administratie, zoals het UPO, brief ingang OP, enz.) gaat via het

voorkeurskanaal van de deelnemer (digitaal of per post). Voor de aanvullende communicatie kiest SPT ook voor zoveel mogelijk digitaal. SPT wil het gebruik van de website, Mijn SPT, de Pensioenplanner en de Pensioenschets zoveel mogelijk stimuleren. Een overzicht van de digitale bereikbaarheid met bijbehorende doelstellingen is opgenomen in bijlage 3.

4.2 Welke communicatiekanalen zet SPT in?

Om te werken aan de communicatiedoelen, werkt SPT via verschillende kanalen. Elk kanaal kent eigen middelen. Het totaalpakket van de communicatie gaat over drie kanalen:

Papier

Het papieren kanaal gebruikt SPT zo weinig mogelijk. Maar in de procescommunicatie (brieven vanuit de administratie, zoals het Pensioenoverzicht) staat het voorkeurskanaal van de deelnemer centraal. Heeft de deelnemer aangegeven dat hij informatie per post wil ontvangen? Dan zorgt SPT daarvoor. Verder stuurt SPT elk jaar het verkort jaarverslag op papier naar alle deelnemers.

Digitaal

Digitaal is het voorkeurskanaal. De website en het deelnemersportaal Mijn SPT (incl. de Pensioenplanner en de Pensioenschets) hebben een centrale plaats in de communicatiemiddelenmix. Ook niet-verplichte communicatie stuurt SPT zoveel mogelijk digitaal, via digitale nieuwsbrieven en e-mailalerts.

Persoonlijk contact

Het belangrijkste persoonlijke kanaal is de helpdesk van AZL. Als deelnemers vragen hebben over het pensioen van SPT, nemen ze contact op met de klantenservice. Het is van belang dat de klantenservice altijd goed op de hoogte is van uitingen die SPT verstuurt, zodat medewerkers adequaat kunnen reageren op vragen. De jaarlijkse Algemene Vergadering van Deelnemers is ook een belangrijk middel in het persoonlijke kanaal. Hier zien deelnemers het bestuur en kunnen zij direct en persoonlijk vragen stellen.

Een overzicht van de middelenmix is te vinden in bijlage 4.

4. Meten en rapporteren

SPT toetst of de inspanningen om te werken aan de communicatiedoelen effect hebben.

Deelnemerstevredenheidsonderzoek

In november 2020 heeft SPT een nulmeting uitgevoerd voor wat betreft de deelnemerstevredenheid. SPT is voornemens om tijdens de looptijd van dit plan een 1-meting uit te voeren. De timing daarvan is mede afhankelijk van andere onderzoeken, zoals het onderzoek over MVB en een eventueel risicobereidheidsonderzoek in het kader van de Wet toekomst pensioenen.

Periodieke rapportages

Daarnaast monitort SPT het gebruik van de website en de online omgeving (Mijn SPT en de Pensioenplanner). De uitvoeringsorganisatie zorgt voor een rapportage na elk kwartaal. SPT bekijkt ook de statistieken van de digitale verzendingen. Hoe goed wordt het middel gelezen? Hoe vaak wordt er doorgeklikt? SPT wil met eenvoudige, pragmatische tests (bijv. A/B tests, een poll, een duim omhoog of omlaag) onderzoeken hoe het leesgedrag van de digitale uitingen bevorderd kan worden.

Evaluatie beleid

Elk najaar maakt SPT een nieuw communicatiejaarplan met daarin de acties voor het volgende kalenderjaar. We evalueren mondeling onze inspanningen van het huidige jaar en nemen de uitkomsten mee in het plan voor het nieuwe jaar. Driejaarlijks evalueert SPT het communicatiebeleid en stelt bij waar nodig.