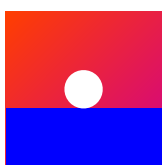


Van inzicht naar impact

Deelnemersonderzoek als basis voor geloofwaardige communicatie en beleid

Ontdek hoe Sprenkels u ondersteunt bij deelnemersonderzoeken.



Sprenkels

In control
komen en
blijven

1. Wat wij zien gebeuren in de markt

Pensioenfondsen zetten deelnemersonderzoek steeds vaker in om onderbouwde keuzes te maken die aansluiten bij de behoeften van hun deelnemers. Daarbij zien we de volgende ontwikkelingen:



Toenemende aandacht voor transparantie, uitlegbaarheid van beleid en maatwerk in pensioencommunicatie.



Met de invoering van de Wtp worden keuzes en de effecten daarvan (beleggingen, risico's, solidariteit) voor deelnemers zichtbaarder.



Vertrouwen en draagvlak staan sneller onder druk bij:

- Onvoldoende aansluiting bij de informatiebehoefte, belevingswereld en het kennisniveau van deelnemers
- Eenzijdige communicatie
- Aannames zonder onderbouwing



Het risicopreferentieonderzoek is wettelijk verplicht geworden.



Bepaald beleid moet afgestemd zijn op de deelnemerspopulatie.

2. Wat deelnemersonderzoeken opleveren



Opbrengsten voor de organisatie

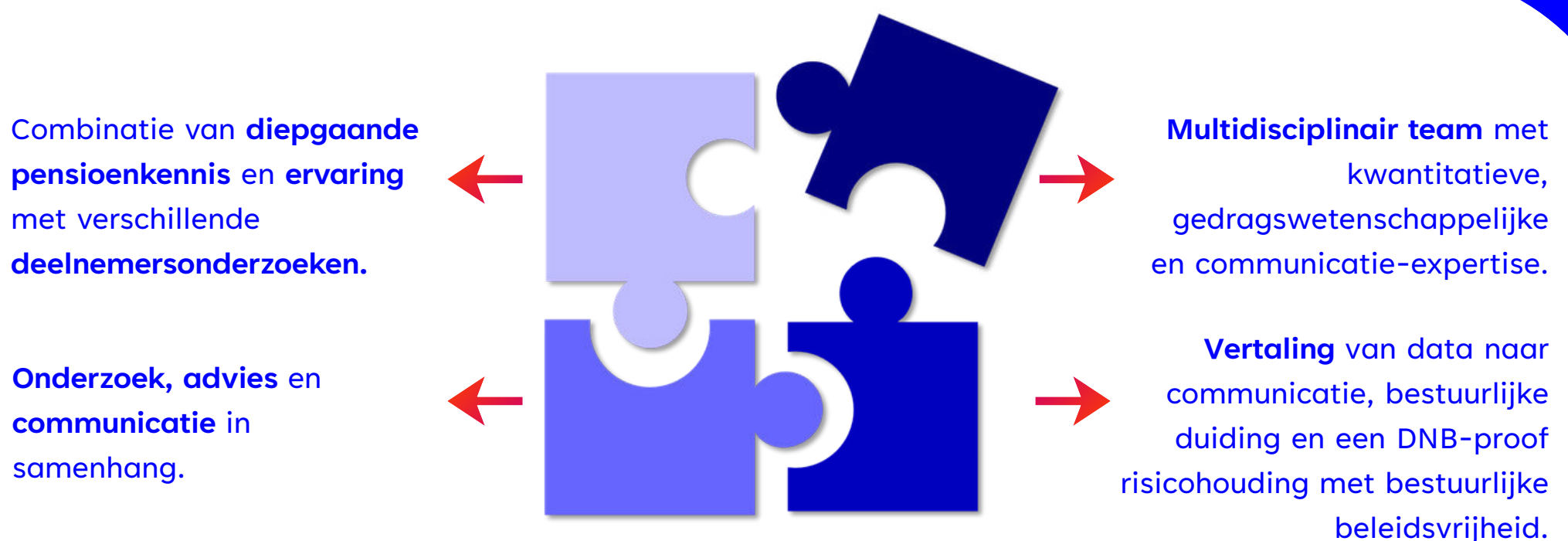
- Meer draagvlak
- Beter uitlegbare keuzes
- Gerichtere communicatie
- Input voor beleid
- Vermindering van reputatie- en vertrouwensrisico's



Inzichten uit deelnemersonderzoek

- Kennisniveau
- Verwachtingen
- Zorgen en weerstand
- Aanknopingspunten toon, timing en kanaalkeuze
- Prioritering van boodschappen

3. Onze aanpak



4. Welke onderzoeken biedt Sprenkels

Risicopreferentieonderzoeken (RPO's)

Inzicht krijgen in welk risico deelnemers willen en kunnen dragen, als onderbouwing voor risicohouding en beleid onder de Wtp.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

Meten hoe deelnemers de tevredenheid, het vertrouwen en de beleving ervaren en waar verbeterkansen liggen.

Maatschappelijk Verantwoord Beleggen (MVB)-onderzoeken

Inzicht krijgen in wat deelnemers vinden, verwachten en begrijpen van MVB.

0- en 1-metingen van communicatie-uitingen

Doelstellingen van communicatieplannen (zoals het Wtp-communicatieplan) monitoren.

4.1 Risicopreferentieonderzoeken (RPO's)



Doel

Inzicht krijgen in welk risico deelnemers willen en kunnen dragen, als onderbouwing voor risicohouding en beleid onder de Wtp.



Onze aanpak

- Onderzoek dat **begrijpelijk** is voor alle deelnemers én aantrekkelijk om in te vullen (online op alle devices).
- Onderzoek dat voldoet aan de **eisen van DNB en AFM**.
- Gebruik van **realistische** en **persoonlijke** bedragen.
- Bruikbare resultaten en **vertaling naar beleid**.
- Kennis en ervaring uit meerdere kennisdomeinen, zoals communicatie en actuariaat.
- Wetenschappelijke inzichten.



Methode

- Combinatie kwantitatieve en kwalitatieve vragen.
- Gebruik van de **Pensioenmeter/Choice sequence** (en begeleiding bij de keuze van de methode) met realistische bedragen en scenario's.
- Analyse per leeftijdscohort, met controlevragen en statistische toetsing.
- Verdieping mogelijk via kwalitatief panel.

4.2 Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)



Doel

Meten hoe deelnemers de **tevredenheid**, het **vertrouwen** en de **beleving** ervaren en waar verbeterkansen liggen.



Onze aanpak

- Gericht op concrete verbeteracties voor communicatie en dienstverlening.
- Aansluiting bij verschillende doelgroepen.
- Heldere terugkoppeling voor bestuur en concrete communicatieadviezen.



Methode

- Online vragenlijst met korte, begrijpelijke vragen.
- Verdieping mogelijk via kwalitatief panel.
- Meting van dienstverlening en communicatie.
- Analyse per doelgroep en kanaal, met duidelijke dashboards of rapportages.

4.3 Maatschappelijk Verantwoord Beleggen (MVB)-onderzoeken



Doel

Inzicht krijgen in wat deelnemers vinden, verwachten en begrijpen van MVB.



Onze aanpak

- Focus op waarden, gevoeligheden en uitlegbehoefte.
- Onderbouwing voor beleid én communicatie.
- Voorkomen van misverstanden en reputatierisico's.



Methode

- Online vragenlijst met vragen op B1-niveau over kennis, houding en verwachtingen.
- Verdieping mogelijk via kwalitatief panel.
- Duiding van spanningsvelden (rendement vs. duurzaamheid).
- Segmentatie naar deelnemergroepen en voorkeuren.



4.4 0- en 1-metingen van communicatieuitingen



Doel

Doelstellingen van communicatieplannen (zoals het Wtp-communicatieplan) monitoren.



Onze aanpak

- Objectieve meting vóór en na communicatiemomenten.
- Gericht op leren en bijsturen.
- Praktische inzichten voor relevante gremia.



Methode

- Vragenlijsten gericht op begrip, waardering en informatiebehoefte.
- Verdieping mogelijk via kwalitatief panel.
- Vergelijking van resultaten in de tijd (0- en 1-meting).



5. Het team: expertise en samenwerkingen

Onze kracht zit in de combinatie van communicatie-, actuariële en MVB-expertise, aangevuld met diepgaande kennis van de pensioensector. Dankzij deze multidisciplinaire aanpak kunnen we complexe vraagstukken vertalen naar heldere communicatie die aansluit bij de organisatie en haar stakeholders.

Overall projectmanagers:



Elke Op het Veld - Elke.Op.het.Veld@Sprenkels.nl, +31 (0)6 86 895 732

Elke is partner en actuaris bij Sprenkels, met ruime ervaring in de pensioensector. Als adviseur van pensioenfondsen, sociale partners, werkgevers, vakbonden en ondernemingsraden ligt haar focus momenteel op Wtp-advies. Daarnaast vervult zij een sleutelrol als certificerend actuaris en als actuariële sleutelfunctiehouder en -vervuller bij ondernemings-, beroeps- en bedrijfstakpensioenfondsen.



Marc Stougie - Marc.Stougie@Sprenkels.nl, +31 (0)6 868 555 80

Als partner binnen het actuariële team adviseert Marc samen met zijn collega's een breed scala aan klanten. Samen met het team zet hij actuariële en econometrische analyses in om strategische vraagstukken te onderbouwen en vertaalt hij complexe modellen naar bruikbare inzichten voor besluitvorming op bestuursniveau. Daarbij fungeert hij als betrokken sparringpartner gedurende het gehele traject, van strategieontwikkeling tot implementatie.

Communicatie-experts:



Izra ter Weer - Izra.ter.Weer@Sprenkels.nl, +31(0)6 26 629 846

Izra is taalkundige en naast communicatieadviseur ook projectleider, bestuursondersteuner, redacteur en tolk. Bij de (MVB-)onderzoeken is Izra verantwoordelijk voor de begrijpelijkheid van de vragenlijst en alle communicatie rond het onderzoek.



Noor Kuiper - Noor.Kuiper@Sprenkels.nl, +31 (0)6 19 076 537

Noor werkt als communicatieadviseur op het snijvlak van communicatie, project- en transitie management. Zij ontwikkelt communicatieplannen, content en organiseert webinars en bijeenkomsten. Daarnaast levert Noor projectondersteuning. Zo draagt zij bij aan een goede afstemming tussen inhoud, proces en communicatie, én aan de voortgang van projecten.

Quants:



Jeroen Oude Boerrigter - Jeroen.Oude.Boerrigter@Sprenkels.nl, +31 (0)6 38 346 527

Jeroen adviseert pensioenfondsen en verzekeraars over actuariële en investmentvraagstukken. Door zijn ervaring aan zowel de asset- als de liabilityzijde van de balans en zijn betrokkenheid bij de Wtp beschikt hij over een brede blik op complexe pensioenvraagstukken. Daarnaast heeft hij ruime ervaring met deelnemersonderzoeken, onder meer op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen en risicopreferentie.



Robin van Veldhoven - Robin.van.Veldhoven@Sprenkels.nl, +31 (0)6 42 779 998

Robin zet zich als actuaris in om pensioenfondsen te ondersteunen bij strategische keuzes. Met zijn actuariële expertise en brede blik op het pensioendomein verbindt hij beleid, risico en communicatie. Hij weet complexe thema's terug te brengen tot de essentie en brengt helderheid in discussies. Als betrokken adviseur werkt hij samen met fondsbesturen en beleidsmakers aan oplossingen die passen bij de unieke context van elk fonds.



Tristan Wennink - Tristan.Wennink@Sprenkels.nl, +31 (0)6 38 412 160

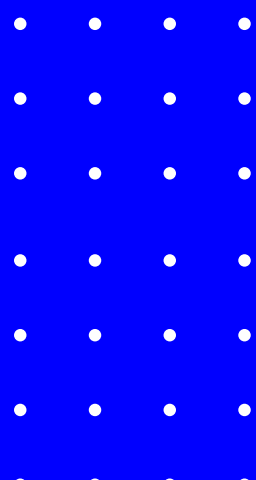
Tristan is actuariële consultant en heeft vanuit zijn werk voor de koplopers brede ervaring opgedaan met de nieuwe Wtp-onderwerpen, zowel vóór, tijdens als na de transitie. Hij is daarnaast actief binnen het risicopreferentieteam. Zijn gecombineerde expertise maakt hem een waardevolle schakel in complexe transitievraagstukken.

MVB-expert:



Pim Lieveense - Pim.Lieveense@Sprenkels.nl, +31 (0)6 44 301 130

Pim is verantwoordelijk voor de MVB-dienstverlening. Met ruime ervaring in de financiële sector, waarvan 12 jaar in strategisch MVB-advies, ondersteunt hij institutionele beleggers zoals pensioenfondsen, verzekeraars en non-profits bij duurzaam beleggen, ESG-risicobeheersing en impactstrategie. Hij biedt onafhankelijke, praktische ondersteuning bij beleid, wetgeving en strategische keuzes.





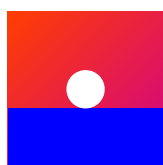
Interesse of vrijblijvend sparren?

Maak een afspraak met Elke



Elke Op het Veld

Elke.Op.het.Veld@Sprenkels.nl
+31 (0)6 86 895 732



Sprenkels

In control
komen en
blijven