

De Maandmonitor Stuurinformatie

Effectief besturen in SPR met de Maandmonitor



Effectief besturen in een andere context

Met de introductie van de solidaire premieregeling (SPR), is de context waarin pensioenfondsen besturen fundamenteel veranderd. Om effectief te kunnen besturen, heeft u inzicht nodig in:

Wat er financieel gebeurt

Hoe deelnemers het ervaren, beleven en welk gedrag ze vertonen

De rol van fondsbesturen is dus verschoven. Niet alleen verantwoord en achteraf, maar regelmatig laten zien wat er financieel in uw pensioenfonds speelt. En wat er leeft bij de deelnemers. Hoe geeft u daar als fondsbestuur invulling aan?



In drie stappen naar meer inzicht en regie



1 - Zien wat er speelt
en wat eraan komt

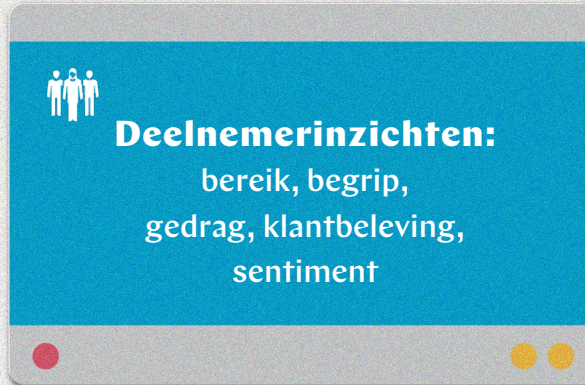


2 - Begrijpen wat dit
betekent voor beleid,
uitvoering en deelnemers



3 - Doen wat nodig
is om daadwerkelijk
regie te voeren

De Maandmonitor biedt bestuurders:



U ontvangt twee aparte rapportages, samengesteld door een vast multidisciplinair team.
Deze rapportages versterken elkaar en geven inzicht in wat er financieel en bij uw deelnemers gebeurt.

Met deze kennis kunt u:

- **direct zien** wat er speelt
- **begrijpen** wat dit betekent voor beleid
- **doen** wat nodig is, door te sturen op de feiten



Overzicht Maandmonitor Stuurinformatie



Financiële inzichten

Fondsvermogen

- Inzicht risico deelnemer
- Inzicht risico fonds



Rendement

- Leeftijd en soort rendement
- Buffers en voorzieningen



Pensioeninkomen

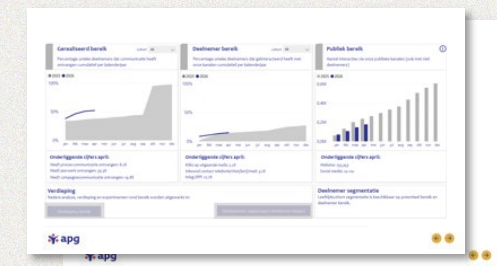
- Verwacht pensioen op AOW leeftijd
- Spreidingsfactor (SCR)



Deelnemerinzichten

Bereik

- Gerealiseerd bereik
- Deelnemer bereik
- Publiek bereik



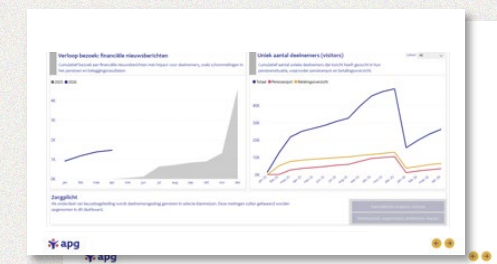
Klanttevredenheid

- Tevredenheid (KTV)
- Ervaren gemak (CES)



Gedrag & Effect

- Raadplegen van persoonlijke informatie
- Consumptie van nieuwsberichten



De Maandmonitor Stuurinformatie



Financiële inzichten



Overzicht Maandmonitor Stuurinformatie

Deze rapportage beschrijft de toebedeelde rendementen over de maand april.

De belangrijkste observaties zijn:

Rendement: het toebedeelde rendement is in de maand april positief voor alle cohorten. Door de gestegen rente was het beschermingsrendement negatief.

Verwacht pensioen: doordat het rendement positief was, zien deelnemers hun verwacht pensioen stijgen. Jongeren krijgen meer positief overrendement dan oudere deelnemers, dus zij zien hun verwacht pensioen sterker stijgen dan ouderen.

Uitkeringscollectief (spreidingsratio): het spreidingsvermogen is gestegen met 1,57%-punt in de maand mei, waardoor deze eind mei 8,37% positief is. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door het positieve overrendement en een positief rente-effect. Als de huidige stand ook per eind september van toepassing is, kunnen de uitkeringen per 1 januari 2027 met ca 1,68% worden verhoogd.

In de bijlage tonen we YTD-rendementen en YTD-inzichten m.b.t. het verwacht pensioen.

APG ziet op basis van de rendementstoedeling in de maand mei geen directe aanleiding het fonds aan te bevelen tot aanvullende communicatie over te gaan; het uiteindelijke besluit hierover ligt bij het fonds.

Wel geeft APG fonds X in overweging mee vast te stellen dat in de reguliere communicatie aan gepensioneerden voldoende aandacht is voor het spreiden van beleggingsresultaten, ook als deze positief zijn zoals tot nu toe het geval is. De uitkeringsaanpassing zal als gevolg van spreiden van schokken minder hoog zijn dan de deelnemer mogelijk op basis van de beleggingsresultaten in 2026 verwacht.



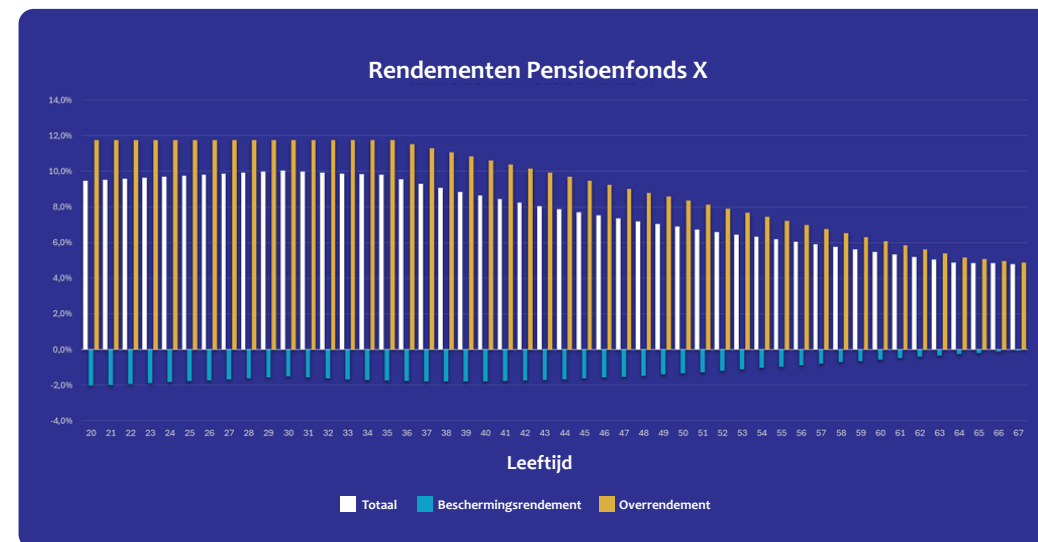
Rendement deelnemers

Wat? De figuur rechts toont de behaalde rendementen per cohort over de afgelopen maand, waarbij ook de onderverdeling naar beschermings- en overrendement wordt getoond.

Waarom? De rendementen in deze figuur komen overeen met de (gemiddelde) getoonde rendementen aan deelnemers in het online pensioenportaal voor deze maand.

Voor actieven en slapers communiceren we de pensioenpot en rendementen actief.

Voor uitkeringsgerechtigden is de uitkering het uitgangspunt. De figuur hiernaast biedt meer inzicht in de verschillen tussen de leeftijden en kan helpen om verschillen te duiden.



Toelichting: Het beschermingsrendement is bedoeld om deelnemers te beschermen voor de impact van renteontwikkeling op het (verwacht) pensioen. Die is gestegen, waardoor pensioen goedkoper wordt. Het beschermingsrendement is dus negatief voor alle cohorten.

Oudere deelnemers krijgen een minder negatief beschermings-rendement omdat de impact van renteverandering voor hen minder negatief was en hun verwachte looptijd tot pensioenuitkering korter is ("lage duration").

Het overrendement is voor alle leeftijden positief omdat de rendementen op zakelijke waarden in mei hoog waren. De jongeren krijgen een groter deel van dit positieve overrendement toebedeeld dan ouderen.

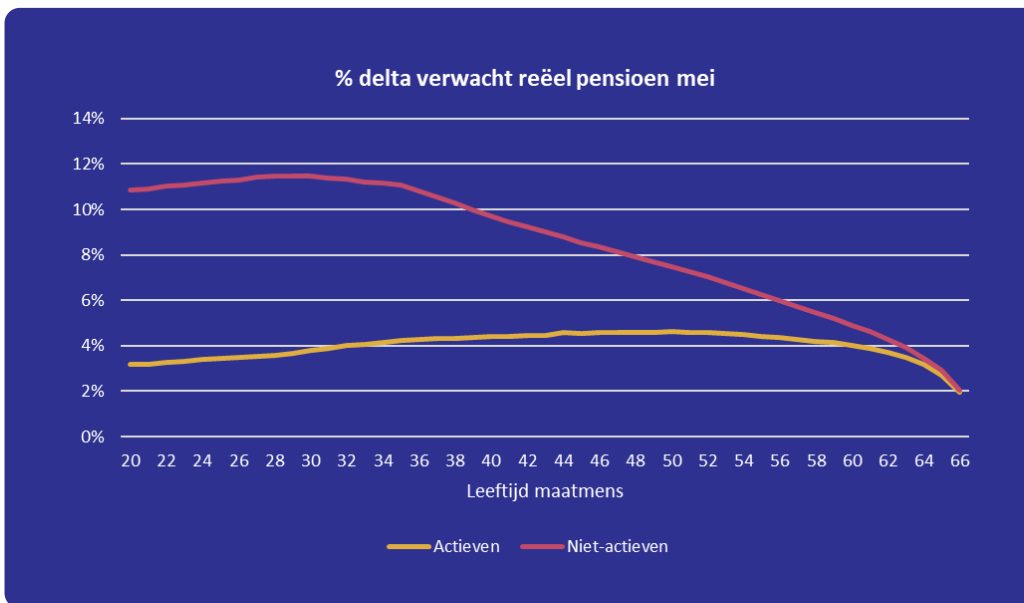


Verwacht pensioen; wat zien deelnemers?

Wat? De figuur rechts toont het verschil tussen de verwachte uitkering die deelnemers in het pensioenportaal zagen in mei t.o.v. dat wat ze zagen in april.

Deze effecten tonen we per leeftijd.

Waarom? Voor veel deelnemers is een daling in (verwachte) uitkering te zien. Als het fonds wil sturen op of een beeld wil vormen omtrent gewenste communicatie, is het belangrijk om te weten wat deelnemers zien in hun online pensioenportaal en zo aan te sluiten bij hun belevingswereld.



Toelichting invloed op verwachte pensioenen:

Door de positieve rendementen en de renteontwikkeling is het verwacht pensioen voor alle deelnemers gestegen.

- Actieven zien een minder sterke toename van hun pensioen in het online pensioenportaal dan slapers.
- Jonge deelnemers zien een sterkere stijging dan oudere deelnemers.

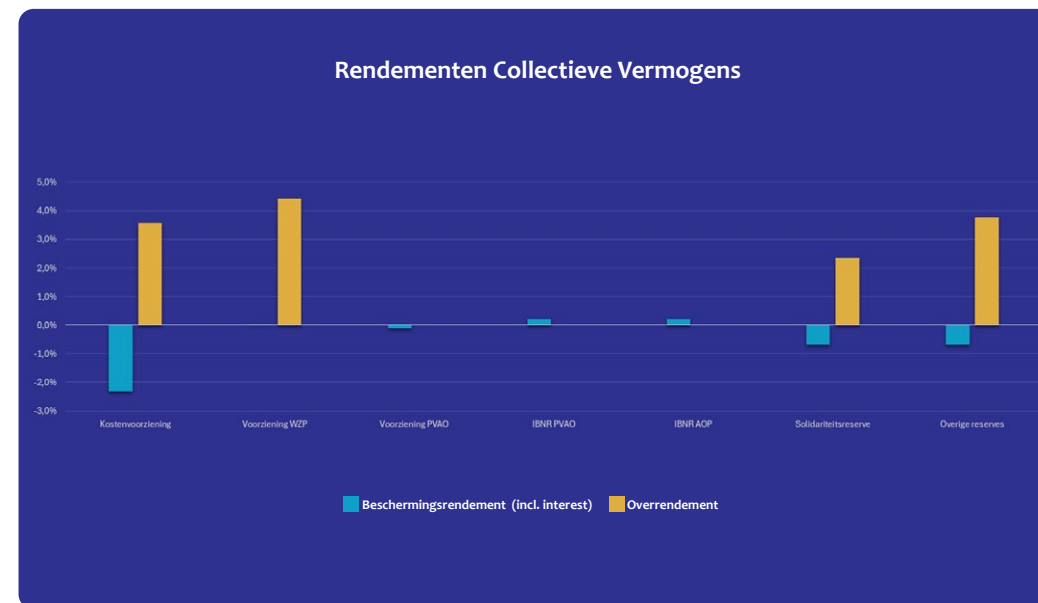




Rendement collectieve vermogens

Wat? De figuur rechts toont de behaalde rendementen deze maand onderverdeeld naar beschermings- en overrendement voor de verschillende collectieve vermogens van het fonds.

Waarom? De figuur biedt inzicht in de toegerekende rendementen van de verschillende voorzieningen en reserves. Daardoor kan worden gemonitord of het verloop en vastgesteld beleid conform verwachting doorwerkt.



Toelichting : De collectieve voorzieningen krijgen net als de persoonlijke pensioenvermogens een positief overrendement toebedeeld.

Door de rentestijging is het beschermingsrendement negatief. De kostenvoorziening heeft de hoogste renteafdekking en krijgt in deze maand dus ook een sterker negatief beschermingsrendement toebedeeld.

De INBR-voorzieningen krijgen enkel maandelijks interesttoekenning en geen renteafdekking, dus het toegekend beschermingsrendement voor deze potten is positief.



Vermogen

Wat? De figuur rechts toont de ontwikkeling van het fondsvermogen gesplitst naar de verschillende sub-potjes zoals gerapporteerd aan DNB.

Het vermogen kan gedurende de maand bv. wijzigen als gevolg van rendement, premies, uitkeringen en TWK-mutaties.

Waarom? Deze figuur biedt inzicht in de vermogensontwikkeling van het fonds.

Vermogen	Primo maand		Wijziging	Ultimo maand	
PPV's	20.000,0	91%	1.040,0	21.040,0	91%
Collectieve voorzieningen					
- Kostenvoorziening	15,2	0%	0,2	15,4	0%
- Voorziening WZP	35,0	0%	1,5	36,5	0%
- Voorziening PVAO	50,0	0%	0,0	50,0	0%
- IBNR PVAO	53,8	0%	0,1	53,9	0%
- IBNR AOP	13,0	0%	0,0	13,0	0%
Voorzieningen totaal	167,0	1%	1,8	168,8	1%
Solidariteitsreserve	1.500,8	7%	24,0	1.524,8	7%
Overige Reserves	302,5	1%	9,4	311,9	1%
Totaal	21.970,3		1.075,2	23.045,5	

Toelichting :

Door de positieve rendementen en de renteontwikkeling is het verwacht pensioen voor alle deelnemers gestegen.

- Actieven zien een minder sterke toename van hun pensioen in het online pensioenportaal dan slapers.
- Jonge deelnemers zien een sterkere stijging dan oudere deelnemers.



Spreidingsratio; ontwikkeling

Wat? De figuur rechts toont de ontwikkeling van het collectief spreidingsvermogen door de tijd.

Het spreidingsvermogen per eind september van het jaar is leidend voor het vaststellen van de aanpassing van de uitkering aan het einde van het jaar.

Waarom? De spreidingsratio geeft inzicht in de financiële positie van het uitkeringscollectief. Als de spreidingsratio positief is, dan kan naar verwachting aan het einde van het jaar de uitkering worden verhoogd. Als deze negatief is zal de uitkering moeten worden verlaagd of zal de solidariteitsreserve moeten worden aangesproken om een verlaging van de uitkeringen te voorkomen of te beperken.

Verloop collectief spreidingsvermogen

Ultimo april	6,80 %
Bestandseffect	-/- 0,01 %
Impact renteverandering	+ 0,50 %
Impact overrendement	+ 1,08 %
Ultimo mei	8,37 %

Toelichting :

Eind april was het collectief spreidingsvermogen 6,80%. Het spreidingsvermogen is met 1,57%-punt gestegen doordat het overrendement positief was. De rente voor is in mei gestegen en fonds X heeft een renteafdekking van 50% voor het uitkeringscollectief, waardoor de prijs van pensioen harder is gedaald dan dat het spreidingsvermogen is gedaald a.g.v. negatief beschermingsrendement. Dit zorgt voor een positief rente-effect op het collectief spreidingsvermogen. De impact van bestandsontwikkeling is beperkt zichtbaar. Door een combinatie van deze effecten, resulteert een spreidingsratio per ultimo mei van 8,37%.



Spreidingsratio; verloop

Wat? De figuur rechts toont de ontwikkeling van het collectief spreidingsvermogen door de tijd.

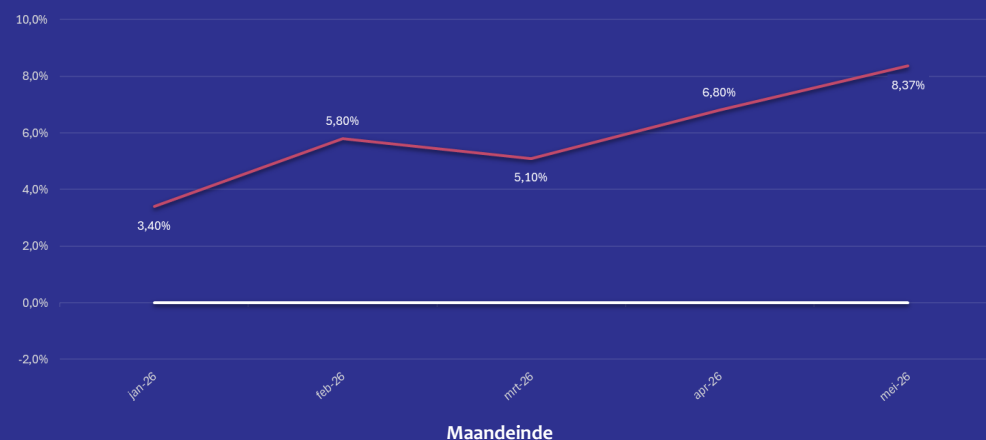
Het spreidingsvermogen per eind september van het jaar is leidend voor het vaststellen van de aanpassing van de uitkering aan het einde van het jaar.

Waarom? De spreidingsratio geeft inzicht in de financiële positie van het uitkeringscollectief. Als de spreidingsratio positief is, dan kan naar verwachting aan het einde van het jaar de uitkering worden verhoogd. Als deze negatief is zal de uitkering moeten worden verlaagd of zal de solidariteitsreserve moeten worden aangesproken om een verlaging van de uitkeringen te voorkomen of te beperken.

Toelichting :

Eind april was het collectief spreidingsvermogen 6,80%. Het spreidingsvermogen is met 1,57%-punt gestegen doordat het overrendement positief was. De rente voor is in mei gestegen en fonds X heeft een renteafdekking van 50% voor het uitkeringscollectief, waardoor de prijs van pensioen harder is gedaald dan dat het spreidingsvermogen is gedaald a.g.v. negatief beschermingsrendement. Dit zorgt voor een positief rente-effect op het collectief spreidingsvermogen. De impact van bestandsontwikkeling is beperkt zichtbaar. Door een combinatie van deze effecten, resulteert een spreidingsratio per ultimo mei van 8,37%.

Verloop collectief spreidingsvermogen (SCR)



De Maandmonitor Stuurinformatie



Deelnemersinzichten



Interpretatie door APG; evt. interventies of beleidskeuzes vallen binnen governance van het fonds.

Samenvatting

Deelnemer-impact: bereik en gedrag stijgt gestaag, ervaring blijft stabiel

Hoofdbeeld: Stijging in bereik is relatief beperkt. Financiële ontwikkelingen en schommelingen in beleggingsresultaten leiden niet tot extra bezoek. De stabiele deelnemerservaring vormt een solide basis om met gerichte communicatie en verdere digitale verbeteringen het vertrouwen duurzaam te versterken.

Wat is zichtbaar over de domeinen heen?

Bereik: Er is een lichte toename in interactie zichtbaar, die samenhangt met reguliere communicatie. Deze stijging sluit aan bij het verwachte patroon rondom geplande communicatiemomenten. Er zijn geen signalen die wijzen op afwijkingen of onverwachte ontwikkelingen in het bereik, waardoor het overall beeld stabiel en voorspelbaar blijft.

Gedrag: Er zijn geen afwijkingen, pieken of onverwachte verschuivingen zichtbaar in het gebruik of de interactie, wat duidt op een stabiel en voorspelbaar gedragsbeeld. Door de stabiele ontwikkeling is er geen reden voor verdere bestuurlijke interventies.

Ervaring: Tevredenheid en ervaren gemak blijven overwegend stabiel, met lichte verschillen tussen kanalen. Er zijn geen signalen die wijzen op verslechtering of structurele knelpunten in de beleving, waardoor er op dit moment geen directe aanleiding is voor aanvullende maatregelen of bijsturing.

Bestuurlijke relevantie

- Geen directe noodzaak tot communicatieve interventie op dit moment
- Verdere analyse van verschillen in inlogactiviteit tussen leeftijdssegmenten en mogelijke samenhang met communicatie- en actualiteitsmomenten en/of levensfase
- Verdere verdieping en uitwerking van de telefonie analyse

Leerpunten uit de meetings

- Digitale kanalen spelen een centrale rol in deelnemer bereik
- De activiteit van deelnemers reageert op communicatie vanuit het fonds
- Datavolwassenheid van gedrag en ervaring ontwikkelt zich stapsgewijs



Bereik deelnemers

Wat? Dit overzicht signaleert ontwikkelingen in het bereik binnen de SPR: in hoeverre deelnemers communicatie ontvangen en gebruiken. Het dashboard bevat geen duiding of besluiten.

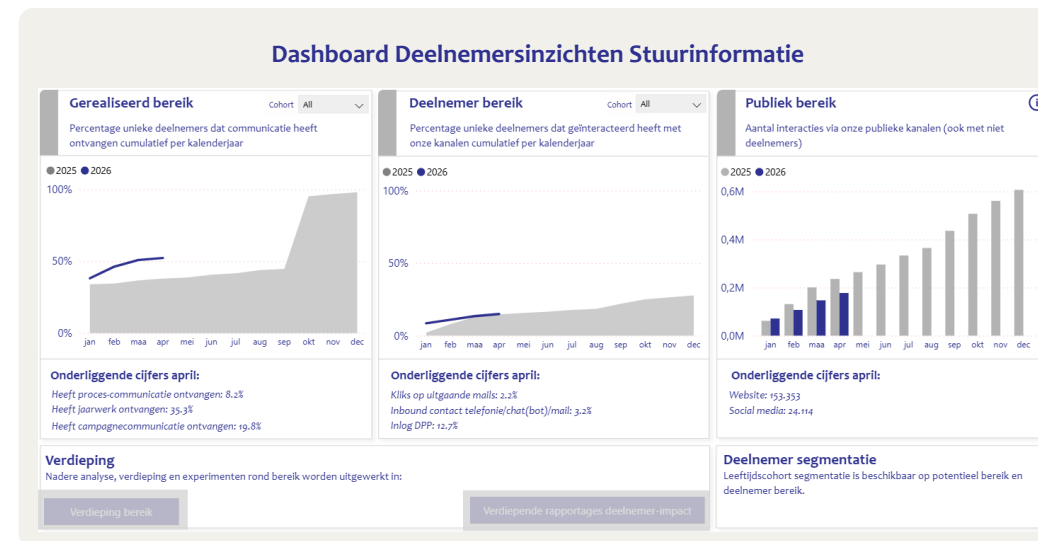
Nadere analyse en toelichting wordt maandelijks gedeeld.

Wat zien we feitelijk?

Gerealiseerd bereik: 52% van alle deelnemers heeft communicatie ontvangen per april (sinds start 2026). Dit is vrijwel gelijk gebleven aan het bereik in maart.

Deelnemer bereik: 14,1% heeft geïnteracteerd met de communicatiekanalen. Het belangrijkste deel van het bereik is gerealiseerd via de ingelogde omgeving van DPP (12,7%).

Publiek bereik: 177k publieke interacties in april, hiervan is het merendeel de website (153k).





Klanttevredenheid deelnemers

Wat? Deze pagina signaleert ontwikkelingen in tevredenheid en ervaren gemak.

Scores zijn indicatief, duiding en analyses vinden elders plaatst.

Score tonen een voortschrijdend 12-maandelijks gemiddelde vanaf start van de meting

Wat zien we feitelijk?

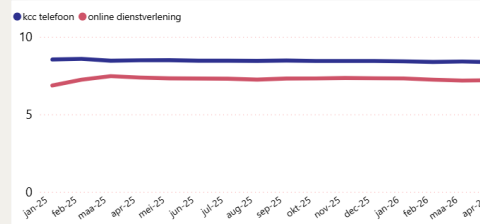
Klanttevredenheid KCC telefoon: De KTV van KCC telefoon is stabiel op 8,4. De CES KCC Telefoon is nu 79,3%.

Klanttevredenheid website: De KTV van de website is stabiel op 6,9. De CES blijft stabiel op 66,2%.

Deelnemersinzichten Stuurinformatie

Tevredenheid onder deelnemers (KTV)

De beoordeling van de klanttevredenheid onder deelnemers over de online dienstverlening en het kanaal telefonie binnen het KCC.

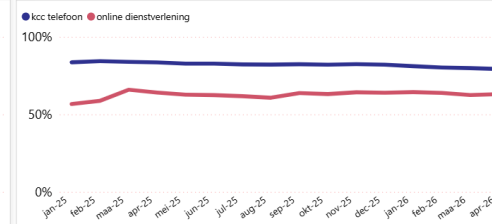


Onderliggende cijfers april:

Kcc telefoons: 8.4
Online dienstverlening: 7.2

Ervaren Gemak (CES)

De beoordeling van het ervaren gemak onder deelnemers over de online dienstverlening en het kanaal telefonie binnen het KCC.



Onderliggende cijfers april:

Online dienstverlening: 63
Online dienstverlening: 63

Toelichting op berekening van de cijfers

De weergegeven cijfers komen (nog) niet overeen met de SLA-KPI's. De resultaten tonen het voortschrijdend gemiddelde vanaf het moment van invaren. Voorbeeld: bij wave 16 fondsen geeft januari alleen het gemiddelde weer van de respondenten in januari. In februari wordt het gemiddelde berekend over de respondenten van januari én februari. Pas na 12 maanden ontstaat een gemiddelde over het volledige afgelopen jaar.

Aanvullende analyses deelnemer tevredenheid & gemak

Verdiepende rapportages deelnemers impact



Gedrag deelnemers

Wat? Gedrag is de primaire escalatie-indicator binnen de deelnemer-impact.

Dit dashboard signaleert de ontwikkelingen.

Duiding en oorzaken worden elders nader uitgewerkt.

Wat zien we feitelijk?

1,4k bezoeken op financiële nieuwsberichten. De afgelopen periode zijn er voor APG geen nieuwe nieuwsberichten gepubliceerd. De geringe stijging komt dan ook vooral voort uit organisch verkeer.

27,2k deelnemers zijn ingelogd t/m Q1. Waarvan ruim 4,1K hun pensioenpot en 6,8K hun betaaloverzicht heeft bekeken. Ten opzichte van maart betekent dit een stijging van 0,6K unieke deelnemers voor de pensioenpot en 0,8K unieke deelnemers voor het betaaloverzicht.

