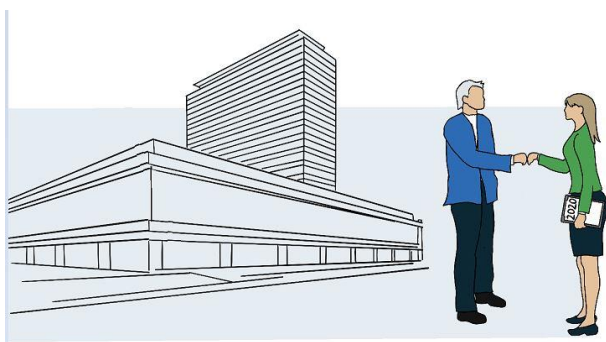


Stichting Pensioenfonds van
De Nederlandsche Bank NV



Verkort Jaarverslag 2020



20 mei 2021



Voorwoord

Voor u ziet u het verkort jaarverslag van Pensioenfonds DNB. Dit verkort jaarverslag bevat de belangrijkste cijfers en ontwikkelingen binnen het pensioenfonds over het verslagjaar 2020. Dit verkorte jaarverslag bevat illustraties die gemaakt zijn door ons eigen bestuurslid Agnes Joseph. De halfjaarlijkse pensioenkrant die in juni verschijnt kent een samenvatting met daarin de belangrijkste cijfers in één oogopslag op basis van pictogrammen. We hopen u met dit verkort jaarverslag inzicht te bieden in de belangrijkste werkzaamheden en bestuursbesluiten.

Roeland van Vledder,
voorzitter

Inleiding

Coronavirus

2020 zal de boeken in gaan als het jaar van het coronavirus. Niet alleen heeft dat veel menselijk leed gebracht - waarbij volgens officiële cijfers in Nederland inmiddels bijna 20.000 mensen aan het virus zijn overleden - ook heeft het coronavirus gezorgd voor een grote terugval in economische activiteit. Wel hebben overheden en centrale banken ingegrepen. Anders was de financiële schade in 2020 misschien nog groter geweest.

Economische ontwikkeling

De daling van de wereldwijde aandelenkoersen in de periode februari - maart 2020 was ongekend scherp, het herstel dat in de maanden daarna volgde de snelste die we ooit hebben gezien. Het herstel in de aandelenmarkt werd voornamelijk gedragen door de technologiesector, dat deel van de economie dat wist te profiteren van de opgelegde overstap naar thuiswerken en e-commerce. Het gunstige verloop van de brede aandelenindices verhult dan ook aanzienlijke verschillen tussen sectoren en regio's. Hoe één en ander uiteindelijk economisch zal uitpakken zal de komende jaren blijken.

Crisisoverleggen

Het pensioenfondsbestuur heeft gedurende 2020 de coronamaatregelen nageleefd en vanwege de scherpe daling van de aandelenkoersen crisisoverleggen gevoerd. Zo is vanaf medio maart 2020 alleen nog digitaal vergaderd. Het bestuur heeft zich bovendien steeds door zijn uitbestedingspartners laten informeren of er vanwege de coronamaatregelen problemen ontstonden. Dit is tot nu toe niet het geval. In verband met de gevolgen van de coronacrisis, ook voor de beleggingsportefeuille, heeft het bestuur zijn vergaderfrequentie opgeschaald naar wekelijkse en later tweewekelijkse crisisoverleggen. Daarin zijn de gevolgen van de coronacrisis besproken. Vanaf juni zijn de crisisoverleggen opgenomen in de reguliere bestuurs- en beleggingsvergaderingen.

Wet toekomst pensioenen

Qua wettelijke ontwikkelingen staan er grote veranderingen op stapel in de komende jaren. Het pensioenakkoord dat in 2019 is gesloten en in 2020 nader is uitgewerkt, wordt naar nu wordt verwacht in 2022 in definitieve wetgeving omgezet. Belangrijke onderdelen van de 'Wet toekomst pensioenen' zijn: een nieuw pensioencontract en de overgang naar een nieuw pensioencontract.



De premieovereenkomst zal volgens de plannen als enige soort pensioenovereenkomst overblijven voor nieuwe pensioenopbouw. De meeste werknemers hebben nu een pensioenregeling waarin de hoogte van de uitkering centraal staat. Straks staat de premie centraal. Deze premieovereenkomst zal daarbij twee vormen kennen, waarvan de één nieuw is en meer collectief van aard en de ander meer individueel is en gebaseerd op de bestaande verbeterde premieregeling. Daarnaast verandert de manier van pensioenopbouw over de leeftijden. Nu is er sprake van een gelijke

pensioenopbouw over alle leeftijden. Dit maakt plaats voor een gelijke premie over alle leeftijden, waarbij de premieinleg van jongere werknemers door een langere beleggingshorizon dan naar verwachting meer pensioen oplevert dan voor oudere werknemers. Sociale partners dienen hier een keuze in te maken. Daarna zal het bestuur de uitvoerbaarheid beoordelen en de opdracht om de nieuwe pensioenregeling in uitvoering te nemen wel of niet aanvaarden. Op dit moment is de wetgeving nog niet volledig uitgewerkt. Hoewel we al wel bezig zijn om ons voor te bereiden op de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel, kunnen we de gevolgen voor onze deelnemers nu nog niet aangeven.

Wet toekomst pensioen schetst kader voor evenwichtige overgang (in de wetgeving: transitie genoemd). De overgang naar een nieuwe pensioenovereenkomst kent een aantal ongekend grote uitdagingen. Zo is het idee dat pensioenfondsen ook de bestaande pensioenaanspraken en -rechten om gaan zetten naar een premieovereenkomst. Waarbij het huidige collectieve pensioenvermogen opgedeeld wordt in 'individuele pensioenvermogens'. Ook heeft de nieuwe manier van premie-inleg effect op de toekomstige verwachte pensioenen van werknemers. In de nieuwe wetgeving komen waarborgen dat de transitie, die volgens de huidige aangepaste planning uiterlijk eind 2026 plaatsvindt, evenwichtig verloopt. Ook voor de tussenliggende periode van 2022 tot 2026 worden er speciale afspraken gemaakt.

Kerncijfers

Pensioenfonds DNB voert de pensioenovereenkomsten uit van de (oud)werknemers van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) en de voormalige Stichting Pensioen- en Verzekeringskamer.

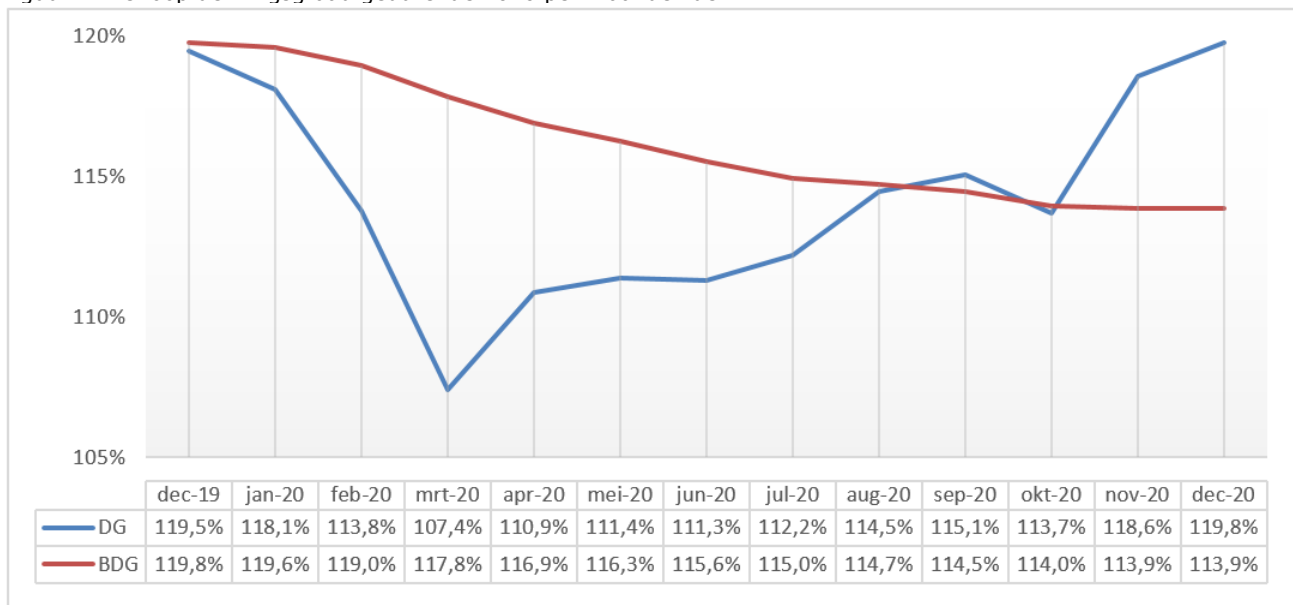
Doelstelling

De doelstelling van het pensioenfonds is het verstrekken van nominale pensioenaanspraken en pensioenrechten, en daarnaast het streven (voorwaardelijk: voor zover de middelen van het pensioenfonds het toelaten en afhankelijk van de dekkingsgraad) naar het waardevast houden van de pensioenrechten. Zie bijgaande link voor de missie, visie en strategie van het fonds: www.dnbpensioenfonds.nl/over-het-pensioenfonds)

Ontwikkeling dekkingsgraad

Hoewel de financiële positie in februari en maart door de coronacrisis sterk werd geraakt, is in de maanden daarop een snel herstel opgetreden. Zie figuur 1 voor het verloop van de financiële positie van het pensioenfonds.

Figuur 1: Verloop dekkingsgraad gedurende 2020 per maandeinde



De donkerblauwe lijn is de actuele dekkingsgraad en geeft de verhouding weer tussen de beleggingen en de pensioenverplichtingen uitgedrukt in een percentage. De rode lijn is de beleidsdekkingsgraad, een gewogen gemiddelde van de actuele dekkingsgraden van de afgelopen twaalf maanden.

Eind 2020 bedraagt de beleidsdekkingsgraad 113,9%, de vereiste dekkingsgraad bedraagt 113,6%. Deze vereiste dekkingsgraad is een belangrijke grens voor de beoordeling van de financiële gezondheid van het pensioenfonds. Wanneer de beleidsdekkingsgraad lager is dan de vereiste dekkingsgraad, is er volgens de wetgeving sprake van een financieel tekort. In 2020 is geen sprake geweest van een tekortsituatie. Zie voor de meest recente ontwikkeling: www.dnbpensioenfonds.nl/verloop-dekkingsgraad-pensioenfonds-dnb.

Kerncijfers

<i>Standen zijn per het einde van het genoemde jaar; stromen betreffen de gehele verslagperiode.</i>	2020	2019	2018	2017	2016
<i>Balanswaarde van de beleggingen (x € 1.000.000)</i>					
Aandelen	680	587	435	458	475
Vastgoed	321	270	225	218	163
Vastrentende waarden	1.130	1.167	925	499	1.122
Derivaten	359	195	18	3	0
Overige beleggingen	-7	15	279	708	56
Totaal	2.483	2.234	1.882	1.886	1.816
Technische voorziening (x € 1.000.000)	2.069	1.866	1.603	1.531	1.543
Pensioenpremie van DNB (x € 1.000.000)	44	41	38	43	39
<i>Administratieve uitvoeringskosten (x € 1.000)</i>					
Totale administratieve uitvoeringskosten	1.338	1.197	1.046	1.220	1.250
Pensioenuitvoeringskosten in euro's per deelnemer	354	340	295	273	275
<i>Kosten vermogensbeheer (x € 1.000)</i>					
Totale kosten vermogensbeheer excl. transactiekosten	4.389	3.813	3.040	4.808	4.568
Kosten vermogensbeheer als percentage van het gemiddeld belegde vermogen	0,19%	0,18%	0,16%	0,26%	0,27%
<i>Transactiekosten (x € 1.000)</i>					
Totale transactiekosten	550	913	348	1.488	2.132
Transactiekosten als percentage van het gemiddeld belegde vermogen	0,02%	0,04%	0,02%	0,08%	0,12%
<i>(percentages)</i>					
Rendement beleggingen matching	8,5%	10,4%	2,5%	-1,5%	8,3%
Rendement beleggingen return	3,2%	8,5%	-2,9%	5,7%	3,3%
Totaal rendement beleggingsportefeuille	11,7%	18,9%	-0,4%	4,2%	11,6%
Beleidsdekkingsgraad	113,9%	119,8%	123,5%	121,6%	115,3%
Maanddekkingsgraad	119,8%	119,5%	117,3%	123,3%	117,3%
Marktwaarde dekkingsgraad	112,7%	114,1%	114,7%	120,3%	112,9%
Reële dekkingsgraad	93,4%	97,0%	101,2%	98,5%	94,5%
<i>Toeslagverlening</i>					
Actieve deelnemers	0,10%	2,31%	1,91%	1,42%	0,07%
Inactieve deelnemers ex-PVK (voor 1 jan 2005)	2,80%	2,20%	1,60%	1,20%	1,43%
Inactieve deelnemers DNB (voor 1 jan 2003)	2,07%	1,92%	1,60%	0,85%	0,66%
Inactieve deelnemers DNB (na 1 jan 2003) en premievrije aanspraken	0,10%	2,31%	1,88%	1,03%	0,03%
<i>(aantallen)</i>					
Aantal actieve deelnemers	2.194	2.044	2.067	2.038	1.955
Aantal pensioengerechtigden	1.582	1.474	1.480	1.446	1.429
Aantal gewezen deelnemers	1.951	1.884	1.756	1.663	1.625
Totaal	5.727	5.402	5.303	5.147	5.009

Beleidsontwikkelingen

Pensioenregeling

Pensioenregeling 2020

In 2020 is de pensioenregeling 2020 uitgevoerd, met daarin een groot aantal vereenvoudigingen ten opzichte van eerdere jaren. Deze pensioenregeling was geldig voor één jaar. In de pensioenregeling 2020 is een groot aantal wijzigingen opgenomen om de pensioenregeling te vereenvoudigen. Zo is onder meer het toeslagendepot afgeschaft, is het vakantiegeld omgezet van een eenmalige uitkering naar een maandelijkse uitkering en zijn alle aanspraken naar pensioenleeftijd 68 omgezet.



Pensioenregeling 2021

Gedurende het jaar hebben werkgever en vakbonden verder gesproken over de pensioenregeling voor 2021 – 2024 en ze zijn deze eind 2020 overeengekomen. Het bestuur van het pensioenfonds heeft deze regeling aanvaard en in uitvoering genomen. Een belangrijke wijziging is dat het bestuur elk jaar het opbouwpercentage vaststelt op basis van de beschikbare financiële middelen. Hiervoor worden zowel de premie als (indien nodig) de beschikbare middelen uit het premiedepot gebruikt. We verwachten de komende jaren lagere opbouwpercentages dan de 1,875% van voorgaande jaren. Dit komt door de huidige lage rente. Daarnaast is de premiesystematiek aangepast en is het premiedepot afgeschaft (voor een uitgebreide toelichting zie: www.dnbpensioenfonds.nl/nieuws/toelichting-wijziging-nieuwe-pensioenregeling).

Toeslagverlening

Per 1 juli toeslag verleend

Met ingang van 2020 is het moment van toeslagverlening gewijzigd. Alle groepen ontvangen nu per 1 juli van een jaar een toeslag als de financiële situatie van het pensioenfonds dit toelaat.

Op basis van de beleidsdekkingsgraad per 31 december 2019 kon er per 1 juli 2020 een gedeeltelijke toeslag verleend worden van 0,1% voor de actieve deelnemers en enkele groepen gewezen en pensioengerechtigde deelnemers. De basis daarvoor vormde de prijsinflatie van 0,14%. Voor enkele andere groepen gewezen deelnemers en pensioengerechtigden kon een gedeeltelijke toeslag van 2,07% verleend worden op basis van de loonontwikkeling bij DNB. Deze bedroeg in de betreffende periode 2,80%. Er is nog een kleine groep (ex-PVK, uit dienst vóór 2005) waarvoor werkgever de gemiste toeslag aanvult tot 100% van de loonontwikkeling. Voor deze groep betekent dit dus dat de toeslag 2,80% is (voor meer informatie over ons toeslagbeleid zie: www.dnbpensioenfonds.nl/toeslagbeleid).



Governance

Bestuur

In 2019 heeft het bestuur besloten een nieuwe stap te zetten in het verder op afstand zetten van het pensioenfonds van de werkgever DNB. Medewerkers van DNB kunnen geen bestuurslid of adviseur meer zijn van het pensioenfonds. Dit om (de schijn van) belangenverstremgeling te voorkomen. Dit heeft geleid tot een bijna compleet nieuw bestuur, dat aangetreden is per 18 maart 2020. Het aantal bestuursleden is teruggebracht tot zes bestuurders. Het bestuur blijft paritair samengesteld, waaraan twee onafhankelijke bestuursleden zijn toegevoegd (zie voor meer informatie over het bestuur en de bestuursleden: www.dnbpensioenfonds.nl/bestuur).

Verantwoordingsorgaan

In 2020 heeft het bestuur, na overleg met het verantwoordingsorgaan, besloten om de eisen voor benoeming van een lid van het verantwoordingsorgaan aan te scherpen. Ook dit om (de schijn van) belangenverstremgeling te voorkomen. In het verantwoordingsorgaan zitten onder andere leden die werkzaam zijn bij DNB. Hoewel de taken van een verantwoordingsorgaan wezenlijk anders zijn dan die van bestuursleden, schuilt ook hier het gevaar van (de schijn van) belangenverstremgeling. De divisies/afdelingen binnen DNB zijn ingedeeld in categorieën, waarbij al dan niet een extra toets gedaan moet worden of men zijn reguliere functie bij DNB kan combineren met het lidmaatschap van het verantwoordingsorgaan. Ook wordt getoetst of er vertrouwelijke informatie aanwezig kan zijn vanuit andere contacten. Dit heeft geleid tot vier wisselingen binnen het verantwoordingsorgaan. Daarnaast is nog een lid afgetreden vanwege persoonlijke redenen. Met ingang van 1 januari 2021 zijn alle vacatures ingevuld (zie voor meer informatie over het verantwoordingsorgaan en de leden van het verantwoordingsorgaan: www.dnbpensioenfonds.nl/verantwoordingsorgaan).

Raad van toezicht

Eén van de leden van de raad van toezicht is afgetreden eind 2019. Dit omdat hij een bestuursfunctie ambieerde; hij is in 2020 inderdaad benoemd als bestuurslid. De vacature in de raad van toezicht is begin 2020 ingevuld (zie voor meer informatie over de raad van toezicht en leden van de raad van toezicht: www.dnbpensioenfonds.nl/raad-van-toezicht).

Toekomst van het fonds

In 2020 heeft het bestuur zich gebogen over de toekomst van het fonds en besloten dat het pensioenfonds de komende jaren doorgaat als zelfstandig ondernemingspensioenfonds. Deze keuze is besproken met het verantwoordingsorgaan, de raad van toezicht, werkgever en vakorganisaties, de ondernemingsraad en de belangenvereniging pensioengerechtigden DNB. Zij ondersteunen de keuze voor voortzetting van een ondernemingspensioenfonds. Dit betekent wel dat het pensioenfonds op zoek moet naar een nieuwe pensioenadministrateur, omdat TKP Pensioen te kennen heeft gegeven dat zij haar dienstverlening aan dit pensioenfonds wil beëindigen, vanwege strategische overwegingen. Het bestuur is bezig met een selectietraject voor een nieuwe pensioenadministrateur en zal in 2021 een keuze maken.

Beleggingen

Rendement

In 2020 is een rendement behaald van 11,7%. De aandelenportefeuille droeg met een rendement van 2,6% hier aan bij.¹ De vastgoedportefeuille (niet-beursgenoteerd vastgoed) leverde een negatieve bijdrage aan het rendement op van -1,3%². Door de positieve bijdrage van de afdekking van het valutarisico van 2,0%, kwam de totale bijdrage aan het rendement van de returnportefeuille (aandelen en vastgoed) uit op 3,2%. De vastrentende waarden leverden een bijdrage aan het totale rendement van 0,7%³. Samen met de positieve bijdrage van 7,8% van de renteaafdekking kwam de totale rendementsbijdrage van de matchingportefeuille (obligaties, swaps en cash) uit op 8,5%.

Strategische beleggingsportefeuille

De beleggingsportefeuille is in 2020 niet gewijzigd ten opzichte van die van 2019. Dit betekent dat 26,2% was belegd in aandelen, 11,2% in beursgenoteerd vastgoed en 62,6% in de matchingportefeuille met staatsobligaties en swaps (inclusief 2% cash). Het renterisico werd voor 75% afgedekt. Besloten is om deze strategische portefeuille ook voor 2021 te handhaven (voor een uitgebreidere toelichting zie ook: www.dnbpensioenfonds.nl/nieuws/strategisch-beleggingsbeleid-blijft-hetzelfde).

Binnen de zakelijke waarden portefeuille en de matchingportefeuille wordt in 2021 wel een aantal wijzigingen doorgevoerd. Zo stoppen wij met investeren in beursgenoteerd vastgoed. Aan beleggen in deze categorie kleeft meer risico dan aan beleggen in aandelen. Bovendien neemt het risico in de totale portefeuille toe door in beursgenoteerd vastgoed te beleggen. Het geld dat we in vastgoed belegden, hebben we in 2021 aan onze aandelenportefeuille toegevoegd. Met aandelen kunnen we ook de doelen van ons maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid beter behalen.

Ook de matchingportefeuille verandert. Het bestuur heeft begin 2021 besloten een deel van deze portefeuille te beleggen in inflatiegerelateerde obligaties, zodat het pensioenfonds beter beschermd wordt tegen een stijgende inflatie. Bovendien sorteert het bestuur hiermee al in enige mate voor op het nieuwe pensioenstelsel waarin de waardevastambitie belangrijker wordt en de nominale zekerheidsambitie minder zwaar gaat wegen in de beleggingen. Verder is besloten om Nederlandse hypotheeklen toe te voegen aan de matchingportefeuille wat naar verwachting een iets hoger rendement oplevert, doordat de illiquiditeitspremie geïncasseerd kan worden.

¹ Het getoonde percentage van 2,6% betreft de bijdrage aan het totale rendement, rekening houdend met het gewicht van deze categorie in de portefeuille. Op zichzelf gezien kende de aandelenportefeuille in 2020 een rendement van 4,7%.

² Het getoonde percentage van -1,3% betreft de bijdrage aan het totale rendement, rekening houdend met het gewicht van deze categorie in de portefeuille. Op zichzelf gezien kende de vastgoedportefeuille in 2020 een rendement van -15,5%.

³ Het getoonde percentage van 0,7% betreft de bijdrage aan het totale rendement, rekening houdend met het gewicht van deze categorie in de portefeuille. Op zichzelf gezien kende de vastrentende waarden in 2020 een rendement van 1,6%.

	Allocatie	SNP 2020	SNP 2021
Matching- portefeuille	Obligaties / LDI	62,6%	42,6%
	Inflatiegerelateerde obligaties	0,0%	10,0%
	Hypotheken	0,0%	10,0%
Return- portefeuille	Aandelen	26,2%	37,4%
	Beursgenoteerd vastgoed	11,2%	0,0%

Beleggingsbeginselen

Het bestuur heeft in 2020 de beleggingsbeginselen opnieuw vastgesteld. Deze zijn volledig herzien en geven antwoord op hoe en uit welke risicobronnen het bestuur denkt zijn beleggingsrendement te halen. De beginselen gelden als uitgangspunt bij iedere investment case (zie voor de beleggingsbeginselen:

www.dnbpensioenfonds.nl/sites/default/files/bestanden/algemeen/beleggingsbeginselen_2020.pdf)



Maatschappelijk verantwoord beleggen

Het bestuur heeft in 2020 het maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid opnieuw vastgesteld, waarbij de doelstellingen van dit beleid zijn geconcretiseerd. De doelstellingen zijn daarbij ambitieuzer neergezet dan voorheen (zie voor een uitgebreide toelichting op ons maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid: www.dnbpensioenfonds.nl/sites/default/files/bestanden/beleid-maatschappelijk-verantwoord-beleggen.pdf).

Doelstellingen

De volgende vier doelstellingen zijn geformuleerd:

1. het verbeteren van de score op de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties met ten minste 10% op portefeuilleniveau;
2. het reduceren van de CO₂ uitstoot met ten minste 15% op totaal portefeuilleniveau;
3. het uitsluiten van ongewenste beleggingen op het gebied van controversiële wapens en tabak, plus bedrijven die niet voldoen aan de principes van de Verenigde Naties;
4. het uitoefenen van actief aandeel- en obligatiehouderschap.

Focus op vijf Sustainable Development Goals (SDG's)

Voor de eerste doelstelling heeft het bestuur uit de 17 SDG's er vijf uitgekozen om focus aan te brengen. De uitgekozen vijf targets (7,8, 13, 14, en 15) sluiten aan bij het thema biodiversiteit, klimaatverbetering en goede arbeidsomstandigheden. Deze doelstellingen passen goed bij de wensen van de deelnemers, de tijdsgeest en de werkgever.

De gekozen SDG's zijn:

- 7 betaalbare en duurzame energie
- 8 eerlijk werk en economische groei
- 13 klimaatactie
- 14 leven in het water
- 15 leven op het land.

Zie voor meer informatie over de SDG's: <https://sdgs.un.org/goals>.

Reductiedoelstelling CO₂

Het bestuur heeft besloten ook een reductiedoelstelling voor CO₂ op te nemen. Het bestuur heeft daarom onderzocht in hoeverre deze reductiedoelstelling in lijn kan worden gebracht met het in Parijs gesloten klimaatakkoord. Daaruit blijkt dat een reductie van tenminste 15% een passende eerste stap is, gelet op de strategische allocatie van het pensioenfonds. Het bestuur is van mening dat een dergelijke reductie passend is bij de beleggingsportefeuille van het pensioenfonds en bovendien goed aansluit bij de gekozen SDG's.

Uitsluitingsbeleid

Via het uitsluitingsbeleid sluit het pensioenfonds beleggingen uit. Zoals beleggingen in de tabaksindustrie (op expliciet verzoek van de deelnemers), beleggingen in bedrijven die zich bezighouden met de productie, de ontwikkeling, het onderhoud of de verkoop van essentiële onderdelen van controversiële wapens en beleggingen in bedrijven die één of meerdere principes van de Verenigde Naties op het gebied van arbeid, milieu, mensenrechten en corruptie (de zogenaamde UN Global Compact Principles) schenden.

Uitoefenen actieve rol als aandeel- of obligatiehouder

Naast het uitsluitingsbeleid kent het MVB-beleid ook een vierde onderdeel: het uitoefenen van een actieve rol als aandeel- of obligatiehouder. Dit zogenaamde engagementbeleid heeft tot doel om duurzame waarde te creëren bij deze bedrijven, waar we op de lange termijn als aandeel- of obligatiehouder voor worden beloond.

Het bovenstaande MVB-beleid wordt in 2021 zo veel mogelijk doorgevoerd in de hele beleggingsportefeuille, waarbij ook gekeken wordt of de doelstelling met betrekking tot de CO₂ uitstoot nog verder aangescherpt kan worden.

Communicatie

In 2020 is er veel gecommuniceerd met de deelnemers. In de visie van het bestuur moet communicatie toegankelijk, transparant, efficiënt en persoonlijk zijn. Daarmee wordt beoogd dat een deelnemer zelfstandig, tijdig en weloverwogen pensioenbeslissingen kan nemen, zodat te hoge verwachtingen in de toekomst worden voorkomen. Daarnaast probeert het bestuur de communicatie zo goed mogelijk af te stemmen op de persoonlijke situatie van de deelnemer.

Klachten

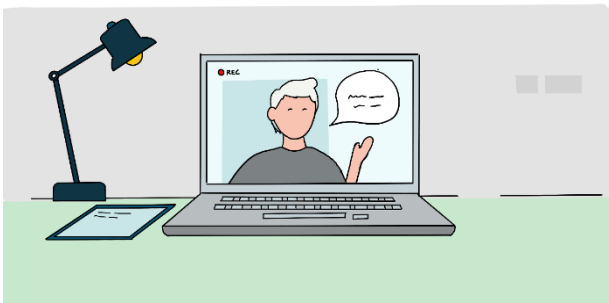
In 2020 zijn in totaal acht klachten ontvangen en beantwoord. Dit betroffen klachten over pensioenuitkeringen en loonheffing van in het buitenland woonachtige deelnemers, zorgen over de communicatie inzake de wijzigingen in verband met de complexiteitsreductie, (uitgesteld) partnerpensioen, vrijwillige voortzetting pensioenopbouw na uitdiensttreding en toepassing hoog/laag constructie bij verevend ouderdomspensioen.

In twee gevallen is de klacht toegewezen. In één geval had dit te maken door onjuiste partnerregistratie, en het andere geval om onjuiste loonheffing na terugkeer van de deelnemer uit het buitenland. In de overige gevallen is nadere toelichting gegeven aan de klagers.

De klachten- en geschillenregeling van ons pensioenfonds is te vinden op onze website: www.dnbpensioenfonds.nl/sites/default/files/bestanden/klachten-geschillenregeling.pdf

Persoonlijke gesprekken en een webinar

Begin november zijn tijdens de Pensioen3daagse de één-op-één gesprekken telefonisch georganiseerd. Ook is tijdens die periode een webinar georganiseerd over de toekomst van het pensioenfonds en het pensioenakkoord. Deelnemers met vragen kunnen zich te allen tijde wenden tot de pensioendesk (voor contact zie: www.dnbpensioenfonds.nl/contact). Hier wordt veel gebruik van gemaakt. Gebleken is echter dat veel deelnemers het ook op prijs stellen om in een persoonlijk gesprek hun vragen samen met een medewerker van de pensioendesk te doorlopen. In het gesprek wordt vaak het pensioendashboard doorlopen. Op deze manier krijgen de deelnemers een goed beeld van de financiële consequenties van bepaalde keuzes.



Nieuws

In 2020 zijn twee edities van de reguliere digitale nieuwsbrief verzonden en in maart, juni en december zijn pensioenkranten verschenen. Daarnaast zijn in 2020 zestien nieuwsberichten op de website gepubliceerd en is een vervolg gegeven aan de blogs die bestuursleden en leden van het verantwoordingsorgaan of de raad van toezicht bij toerbeurt verzorgen. Daarvan verschenen er in 2020 vier. In het afgelopen jaar zijn er ook drie campagnes uitgerold. Bij een campagne wordt een bepaald onderwerp verder uitgediept. Zo waren er de campagne uniform pensioenoverzicht (UPO), de campagne keuzemogelijkheden en de campagne waardeoverdracht.

Onderzoek naar communicatie in 2020

Dit jaar heeft een onderzoek naar onze communicatie plaatsgevonden. De resultaten waren positief. Het algemeen rapportcijfer is hoog (zie onderstaande tabel). Op het gebied van tevredenheid over het pensioenfonds scoort Pensioenfonds DNB bovendien op nagenoeg elk aspect hoger dan de benchmark (bestaande uit andere klanten bij onze pensioenuitvoeringsorganisatie).

	Actieve deelnemer	Pensioengerechtigde	Gewezen deelnemer
Algemeen rapportcijfer	7,8 (benchmark 6,7)	8,5 (benchmark 7,5)	7,8 (benchmark 6,9)
Vertrouwen	7,4	8,2*	7,6
Totale communicatie	7,2	8,1	7,5

*100% van de pensioengerechtigden geeft het pensioenfonds hiervoor een 6 of hoger

Informatie aan deelnemers

Het pensioenfonds verstuurt verder ieder jaar in elk geval de volgende informatie:

- Pensioengerechtigden krijgen in januari een eerste uitkeringsspecificatie. Omdat er in januari vrijwel altijd zaken wijzigen (belastingtarieven, bijdrage ziektekosten, AOW-bedragen) krijgen zij bij de eerste specificatie een korte toelichting.
- Het UPO wordt verzonden naar alle actieve deelnemers en pensioengerechtigden. Ook wordt het UPO digitaal aangeboden aan alle gewezen deelnemers. Helaas zijn er 164 UPO's niet voor de wettelijke termijn van 1 oktober 2020 verzonden. Het pensioenfonds heeft dit gemeld aan toezichthouders AFM en DNB. Per 19 oktober 2020 zijn alle UPO's verzonden.

Risicobeheersing

IRM-raamwerk

De risicobeheersing van het pensioenfonds is gericht om op een beherste, integere en effectieve wijze de doelstellingen van het pensioenfonds te behalen. Hiertoe heeft het pensioenfonds een integraal risicomanagement (IRM) raamwerk ingericht dat is gebaseerd op erkende standaarden en richtlijnen (zoals COSO ERM, FIRM en de Handreiking IRM van de Pensioenfederatie). Met behulp van het IRM-raamwerk worden risico's waaraan het pensioenfonds is (of kan worden) blootgesteld geïdentificeerd, beoordeeld, beheerst, bewaakt en gerapporteerd. In 2020 en in het eerste kwartaal van 2021 heeft het bestuur het Handboek IRM herijkt. Tijdens de herijking van het IRM-raamwerk heeft het bestuur een uitgebreide risicoanalyse uitgevoerd. Per risico is het bruto risico (kans en impact) opnieuw bepaald. Ook zijn beheersmaatregelen beoordeeld en waar nodig aangescherpt om de kans dat een risico optreedt te beperken of de impact daarvan te verlagen.

Slot

Dit verkorte jaarverslag heeft inzicht gegeven in de belangrijkste beleidsontwikkelingen van Pensioenfonds DNB. Het volledige jaarverslag met daarin ook een toelichting op de belangrijkste overwegingen bij de beleidsbesluiten staat op onze website: www.dnbpensioenfonds.nl/jaarverslagen.