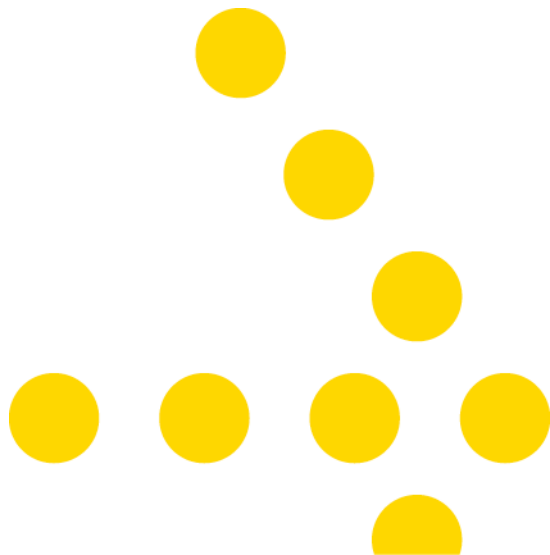




Klanttevredenheidsonderzoek SPF

November 2009





Inhoud

- Profiel respondenten
- Uniform Pensioenoverzicht
- Financiële crisis
- Website
- Jaarbericht
- Algemene vragen





Profielen van de respondenten

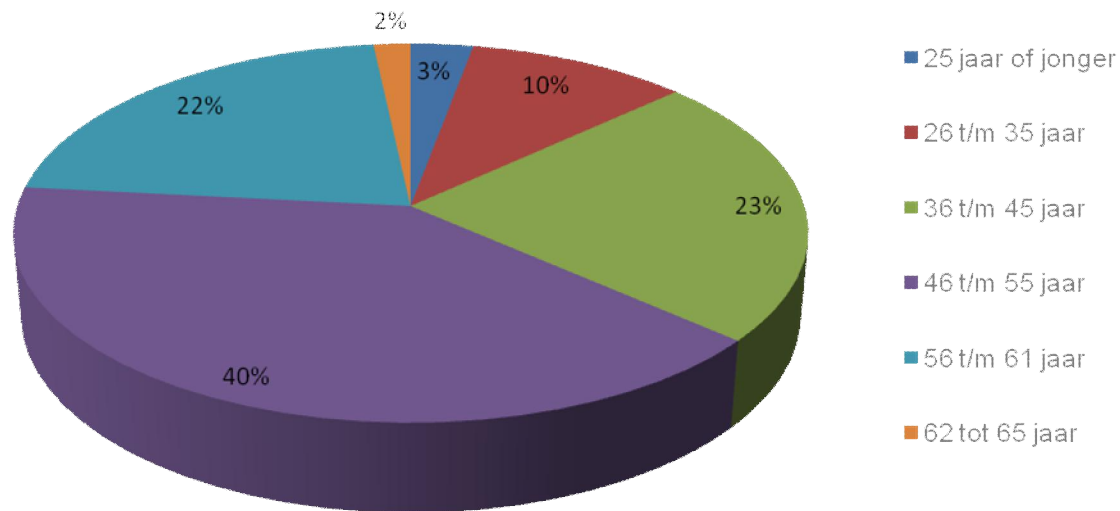
- Aantal respondenten n=582
- 10% vrouw, 90% man



Achtergrondvragen



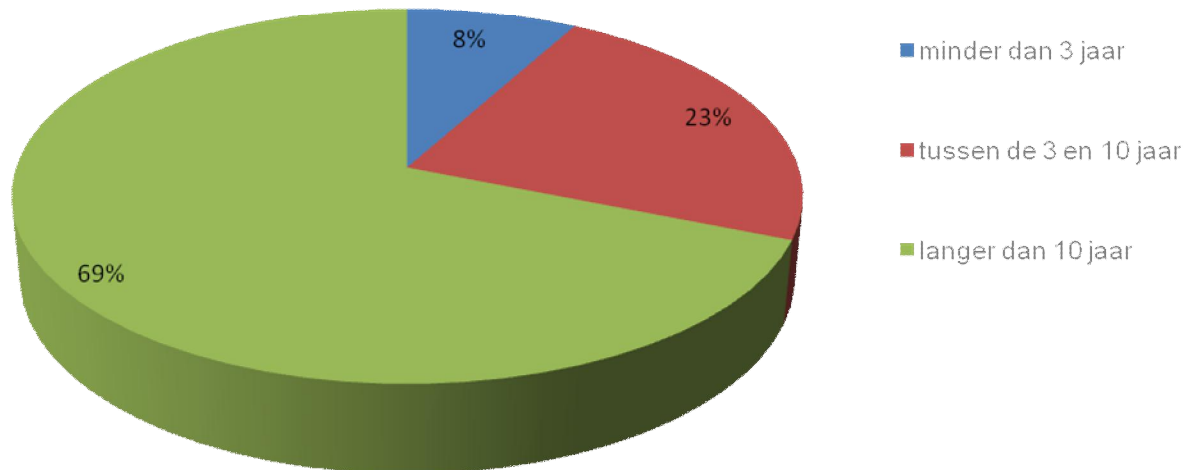
In welke leeftijdscategorie valt u?



Achtergrondvragen



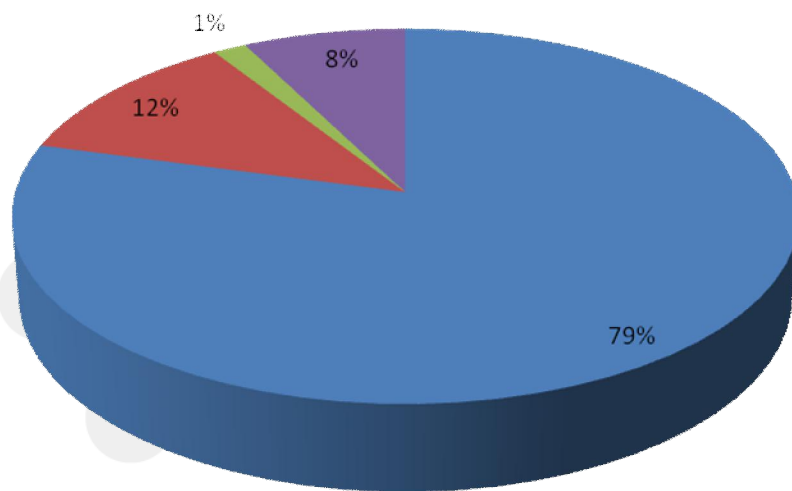
Hoe lang bent u in dienst bij SABIC?



Uniform Pensioenoverzicht



Hebt u het afgelopen jaar uw Uniform Pensioenoverzicht (UPO) van SPF ontvangen?



- Ja, en ik heb het UPO ook bekeken
- Ja, maar ik heb het UPO niet bekeken
- Nee, ik heb het UPO niet ontvangen
- Weet ik niet

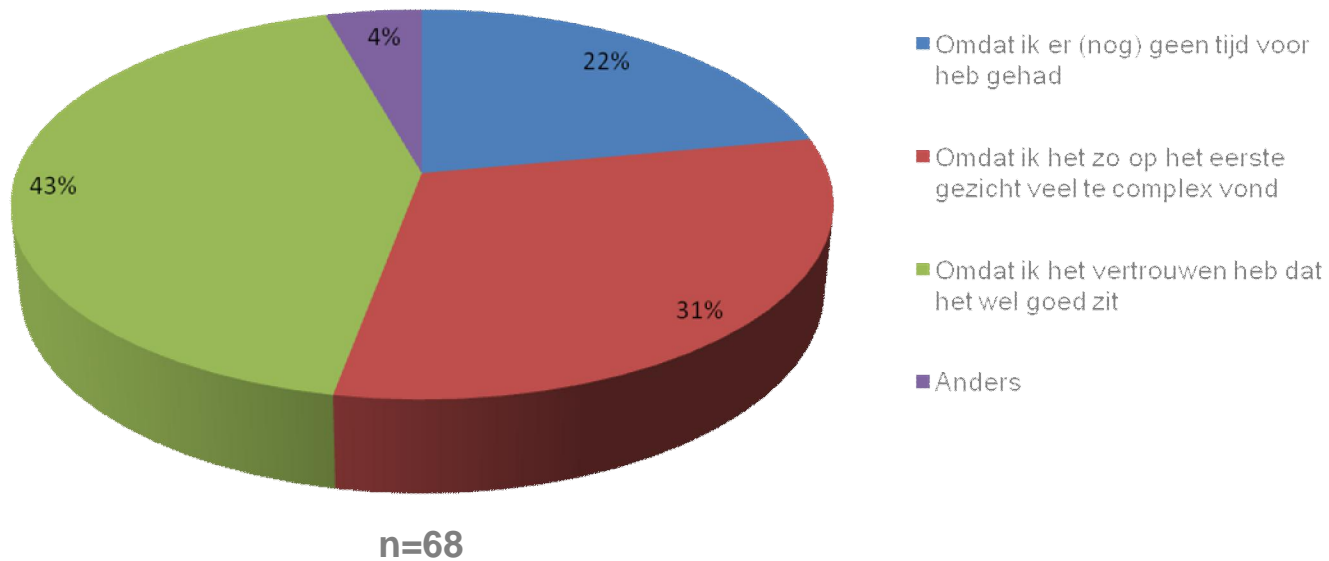


Uniform Pensioenoverzicht



INDIEN NIET BEKEKEN

Kunt u aangeven waarom u het Uniform Pensioenoverzicht niet hebt gelezen?

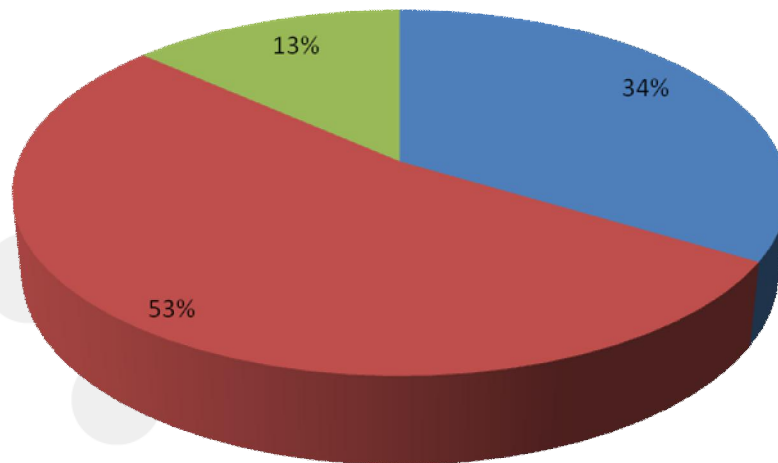


Uniform Pensioenoverzicht



INDIEN WEL BEKEKEN

Begreep u de informatie op het Uniform Pensioenoverzicht?



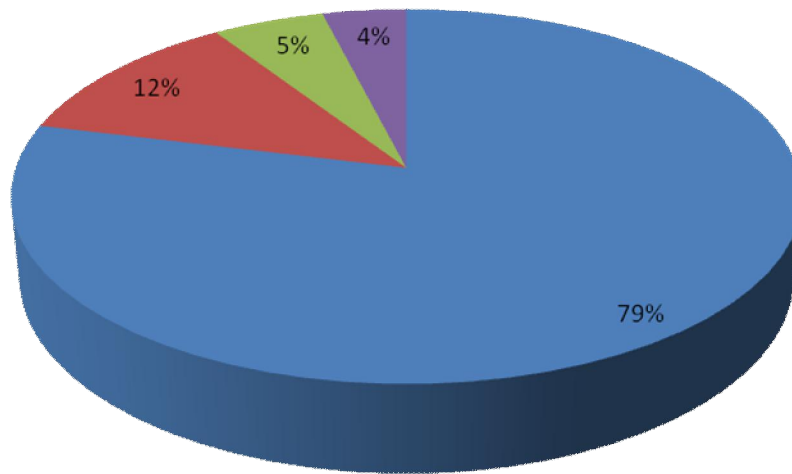
n=461

- Ja, ik vond het duidelijk
- Ja, ik begreep het voor een groot deel
- Eerlijk gezegd vond ik het erg complex

Uniform Pensioenoverzicht



INDIEN UPO ONTVANGEN
Hebt u actie ondernomen naar aanleiding van het Uniform Pensioenoverzicht?



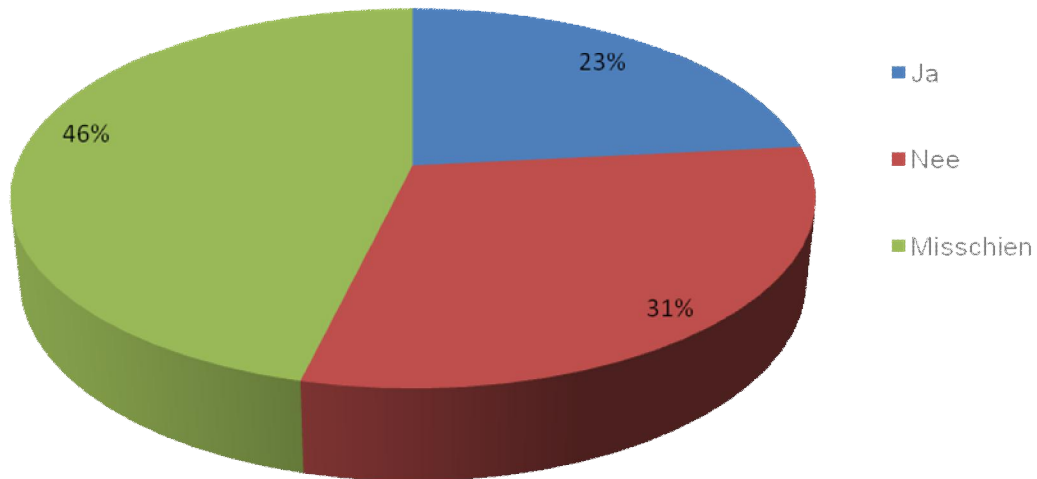
n=529

- Nee, ik heb geen actie ondernomen
- Ja, ik heb gezocht naar informatie op www.spf-pensioenen.nl
- Ja, ik heb contact opgenomen met het HR Service Center van SABIC
- Ik heb informatie ingewonnen via derden (personen of websites die los staan van SPF)

Uniform Pensioenoverzicht



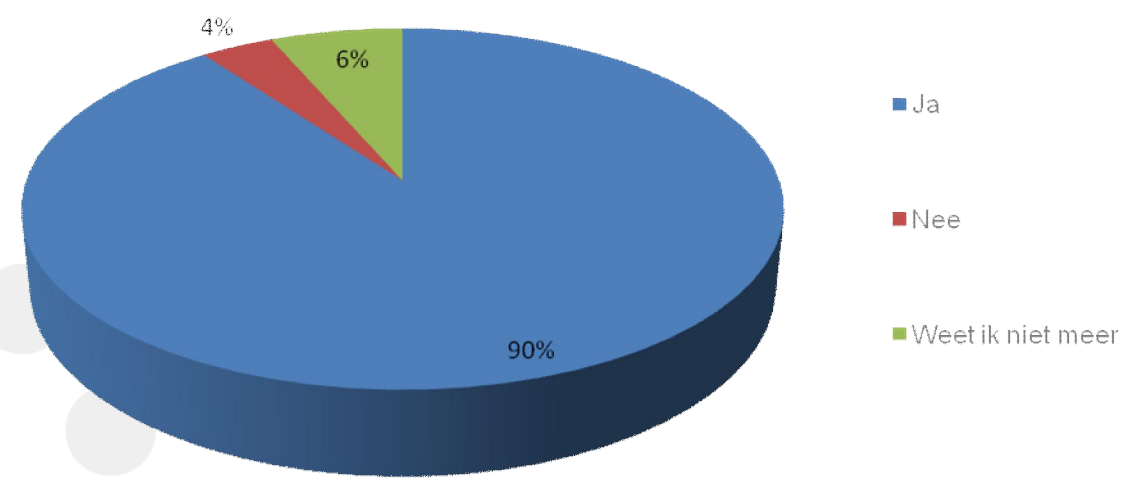
Zou u deelnemen aan een informatieavond over het Uniform Pensioenoverzicht?



Financiële crisis



Hebt u de brieven over de financiële crisis gelezen die in de eerste helft van dit jaar door het fonds zijn verstuurd?

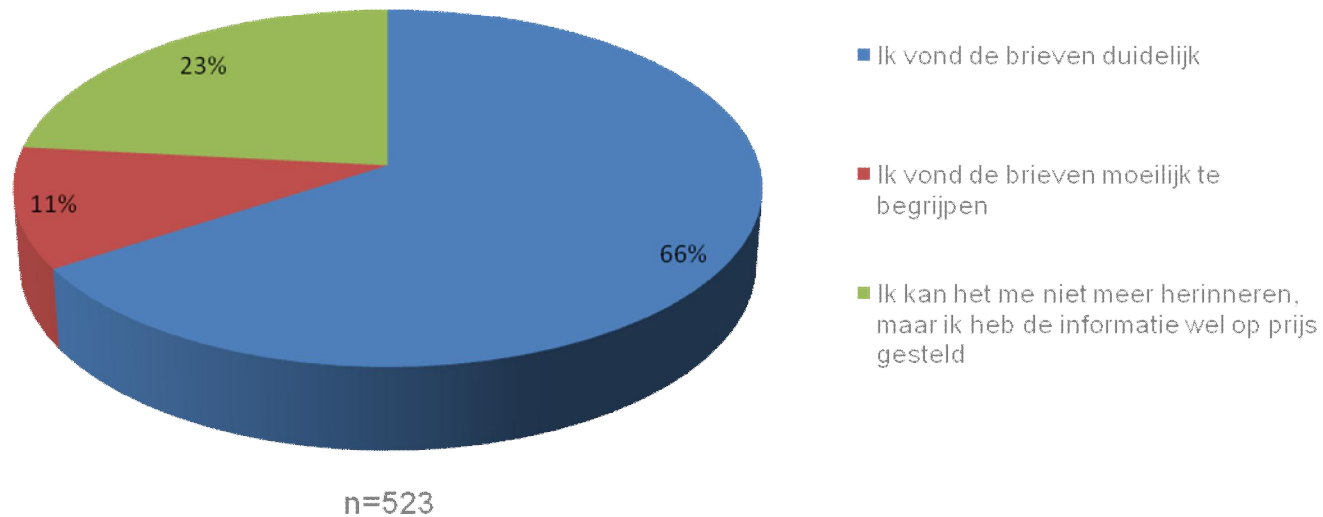


Financiële crisis



INDIEN JA

Kunt u zich nog herinneren of u de inhoud van deze brieven helder vond?

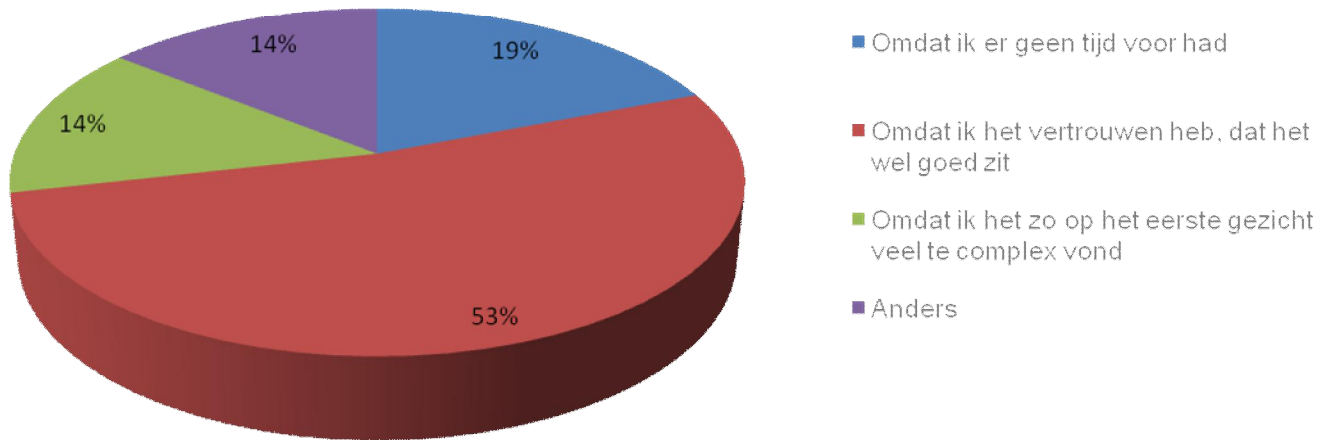


Financiële crisis



INDIEN NEE

Kunt u zich herinneren waarom u de brieven niet heeft gelezen?

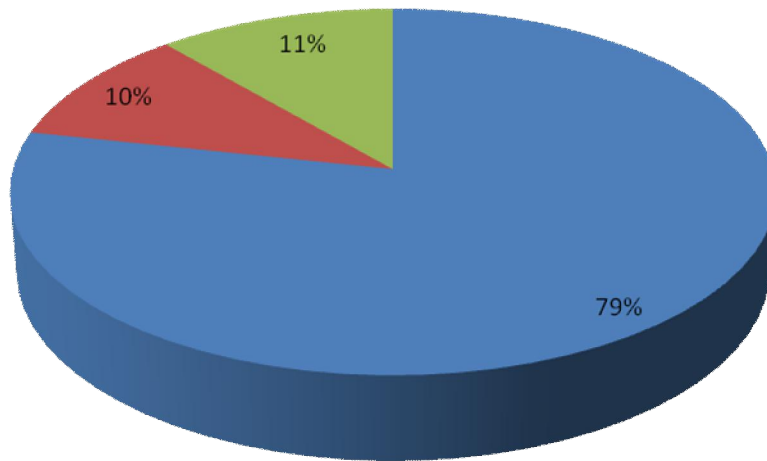


n=21

Financiële crisis



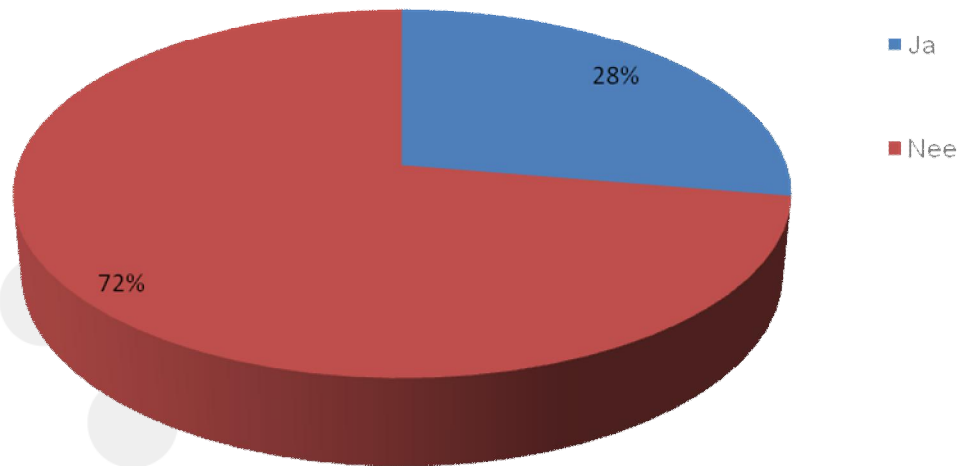
Hebt u actie ondernomen naar aanleiding van de berichtgeving van het fonds over de (mogelijke) gevolgen van de financiële crisis?



- Nee, ik heb geen actie ondernomen
- Ja, ik heb nog wel eens gekeken naar de actuele financiële situatie van het fonds
- Ja, ik ben nagegaan hoe mijn eigen pensioensituatie door de crisis beïnvloed is / kon worden



Neemt u voor pensioenvragen wel eens contact op met het HR Service Center van SABIC?

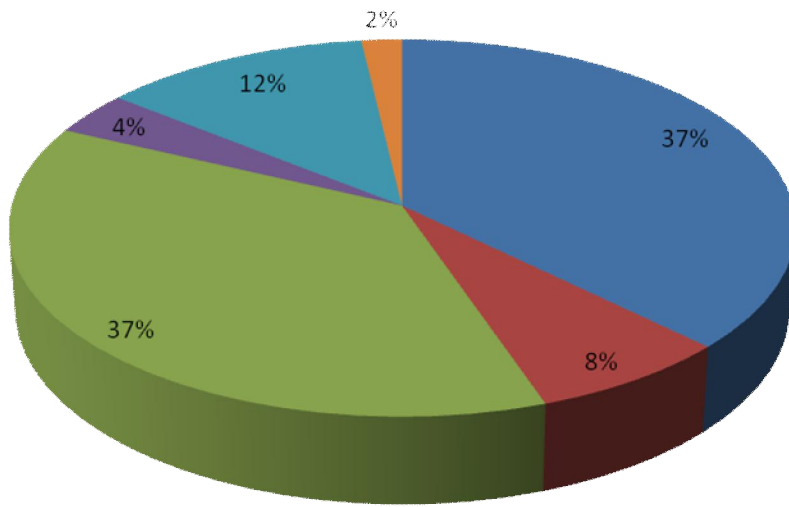


Helpdesk



INDIEN JA

Wat is uw ervaring met het HR Service Center van SABIC?



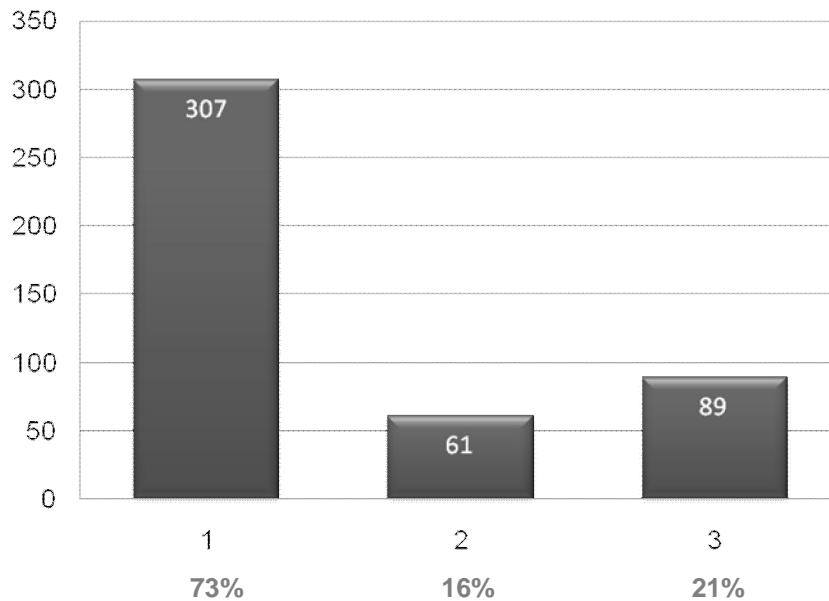
n=161

- Ik was tevreden over de dienstverlening
- Ik werd inhoudelijk goed geholpen
- Ik was tevreden over de dienstverlening en werd inhoudelijk goed geholpen
- Ik was niet tevreden over de dienstverlening
- Ik was niet tevreden over het inhoudelijke antwoord op mijn vraag
- ik was niet tevreden over dienstverlening en niet over het antwoord op mijn vraag



INDIEN NEE

Waarom heeft u nog nooit contact opgenomen met het HR Service Center van SABIC? (Meerdere antwoorden mogelijk)



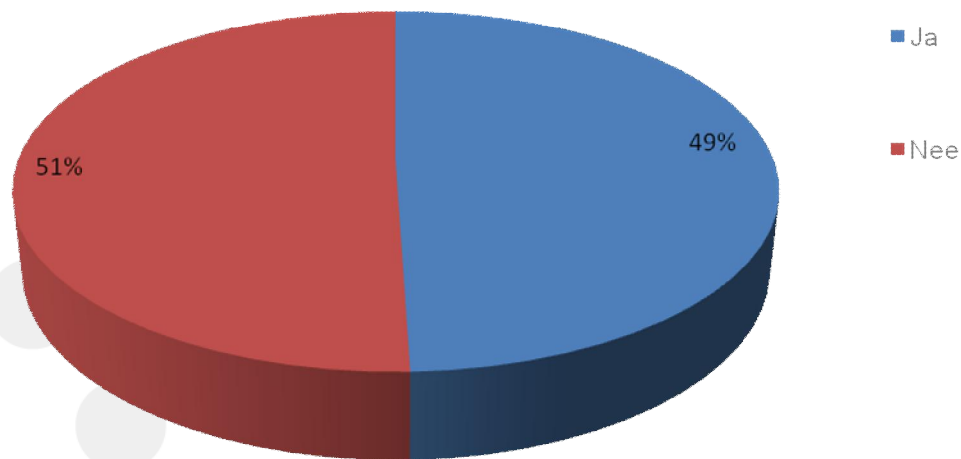
n=421

1. Omdat ik tot nu toe geen vragen heb gehad
2. Omdat ik niet wist dat ik het HR Service Center van SABIC daarvoor kon bellen
3. Omdat ik het lastig vind mijn pensioenvraag concreet te maken

Website



Hebt u de eerder dit jaar vernieuwde website wel eens bezocht?

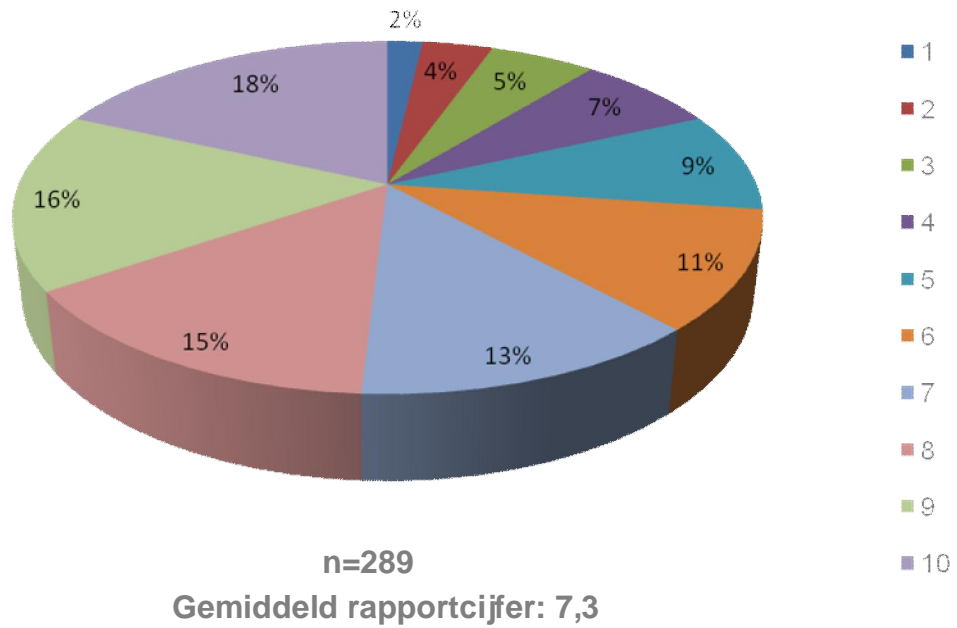


Website



INDIEN JA

Wat voor rapportcijfer geeft u de website?



Vraag 7a

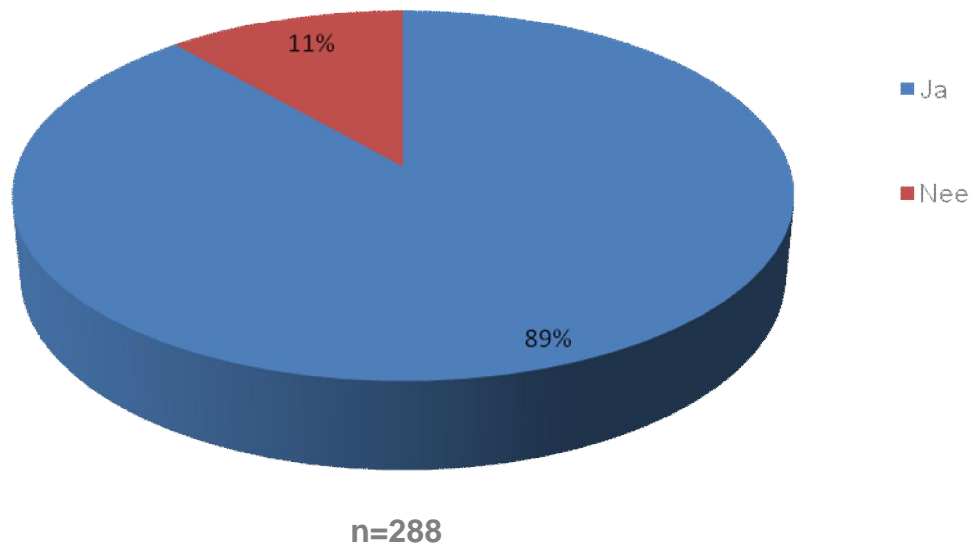
Website



INDIEN JA



Kunt u op de site goed vinden wat u zoekt?



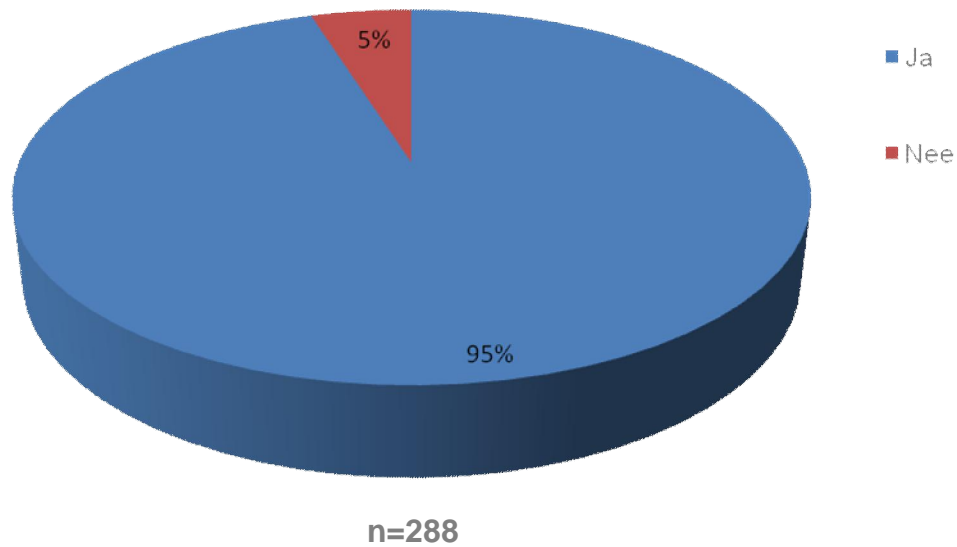
Vraag 7b

Website



INDIEN JA

Zijn de teksten op de site begrijpelijk?

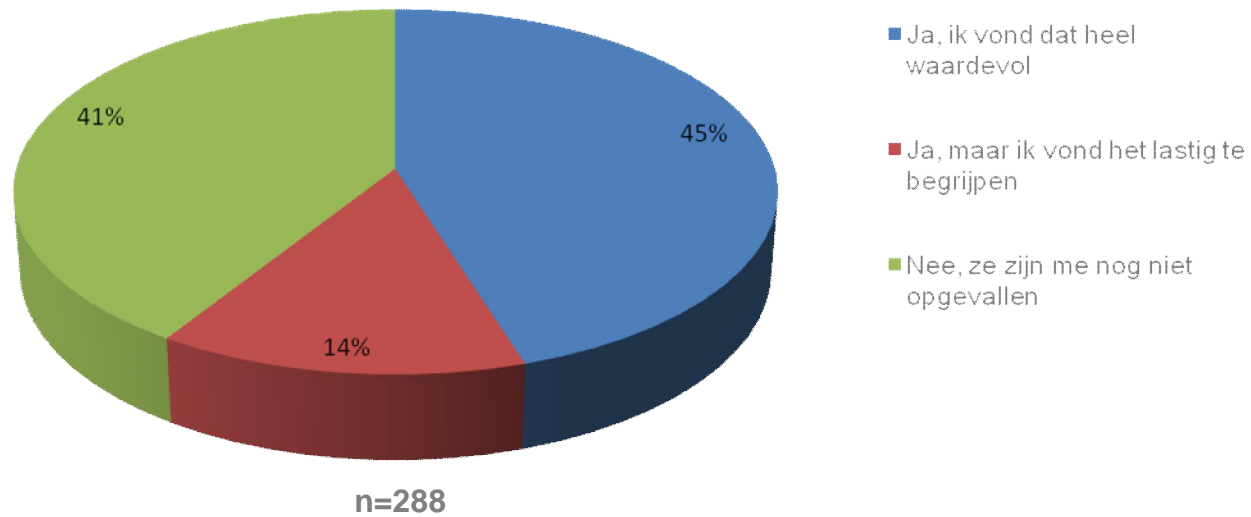


Vraag 7c

Website

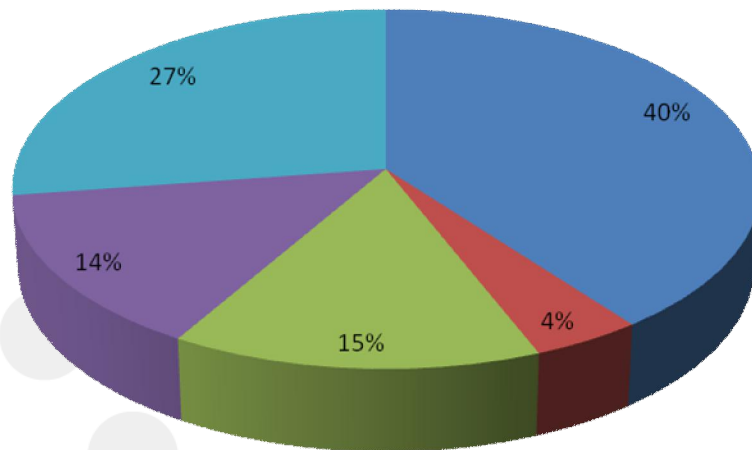


Op de site vindt u over veel onderwerpen digitale brochures, die u aanvullende informatie bieden over het onderwerp waar u op dat moment over leest. Heeft u deze brochures wel eens gelezen?





Weet u dat het jaarbericht van het pensioenfonds op de website van SPF te vinden is?

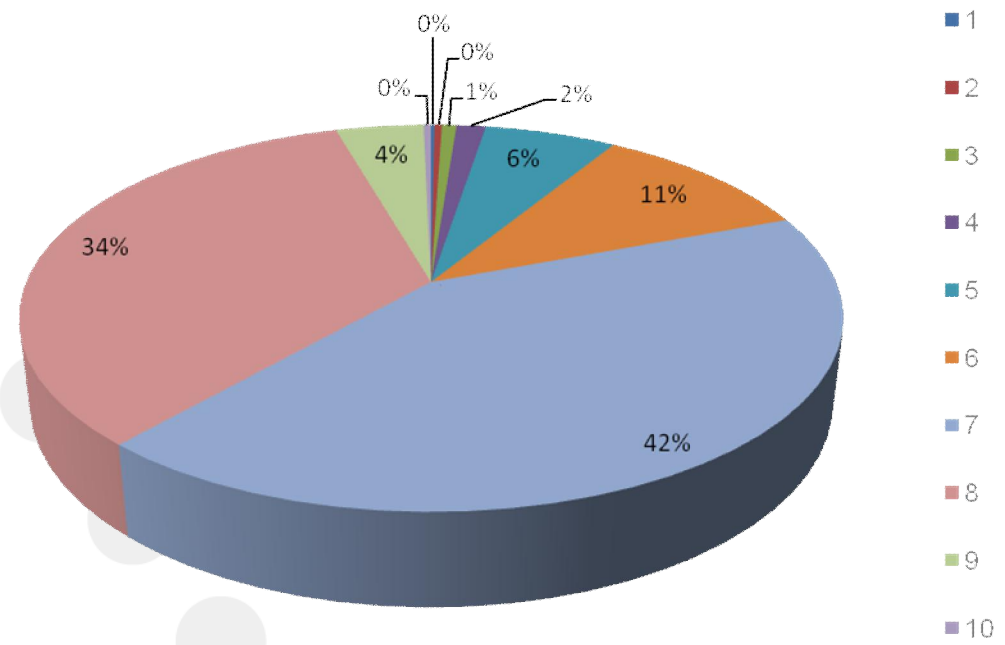


- Ja, maar ik heb het (nog) niet gelezen
- Ja, ik heb het gelezen. Ik vond het moeilijk te begrijpen
- Ja, ik heb het gelezen. Ik vond het goed te begrijpen
- Nee dat wist ik niet. Ik ben er ook niet zo in geïnteresseerd
- Nee dat wist ik niet. Maar ik ben er wel in geïnteresseerd.

Algemene vragen



Met welk rapportcijfer waardeert u de communicatie over uw pensioen door SPF?



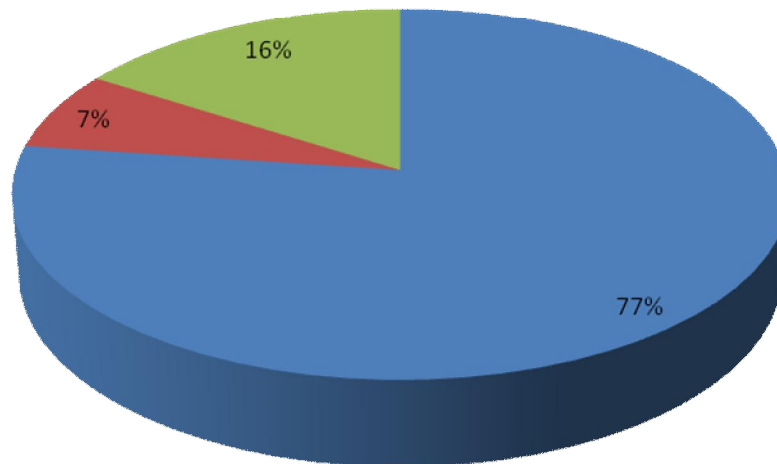
Gemiddeld rapportcijfer: 7,1



Algemene vragen



Hebt u vertrouwen in het pensioenfonds?

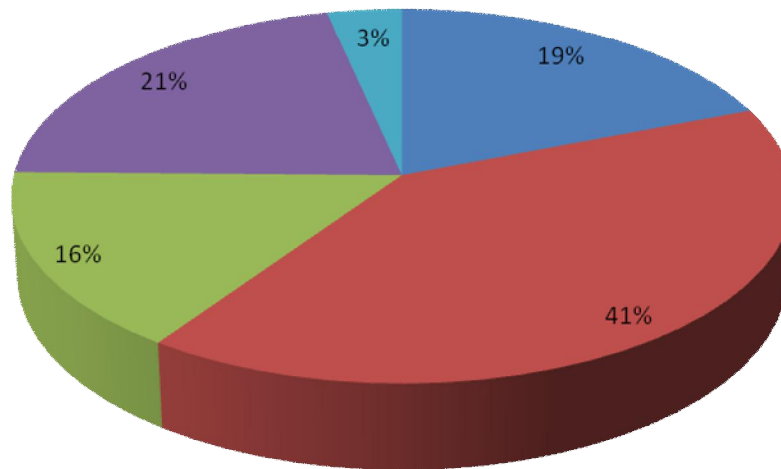


- Ja, ik heb er vertrouwen in dat het fonds mijn belangen goed en professioneel behartigt
- Nee, ik heb weinig vertrouwen in het pensioenfonds
- Geen idee. Ik weet niet zo goed wat het fonds doet

Algemene vragen



In hoeverre bent u op de hoogte van uw pensioensituatie?



- Ik ken mijn pensioensituatie en weet precies wat ik heb opgebouwd
- Ik ken mijn pensioensituatie op hoofdlijnen
- Ik weet niet goed wat ik opbouw, maar ik vertrouw erop dat het goed komt
- Ik weet niet goed wat ik opbouw, maar ik zou daar eigenlijk meer over willen weten
- Ik weet niet goed wat ik opbouw en vind dat op dit moment ook niet zo belangrijk