Jaarverslag in 't kort 2025

Pensioenfonds Detailhandel

Zorgvuldig kiezen, verder bouwen, versterken

Inhoud

2025 in het kort

Zorgvuldig kiezen, verder bouwen, versterken

2025 was voor Pensioenfonds Detailhandel een intensief jaar. Pensioenfonds Detailhandel werkte hard aan de nieuwe pensioenregeling, de financiële positie werd sterker en de digitale dienstverlening ging vooruit. Toen bleek dat de overgang naar de nieuwe regeling per 1 januari 2026 niet zorgvuldig genoeg kon worden uitgevoerd, koos het bestuur voor uitstel. De nieuwe beoogde datum is 1 januari 2027. In dit overzicht lees je wat er in 2025 is gebeurd.

1. Het jaar in vogelvlucht 04

2. Voorbereidingen op het nieuwe pensioen 06

3. Verantwoord beleggen 12

4. Hoe zien zij hun pensioen? 16

5. Bestuur, toezicht en verantwoording 18

6. Pensioenfonds helpt je op weg 20

Circa **€ 32,7** miljard

Pensioenvermogen
eind 2025

Circa **€ 23,9** miljard

Pensioenverplichtingen
eind 2025

Circa **€ 1,25** miljard

Feitelijk ontvangen premie
over 2025

Circa **€ 615** miljoen

Pensioenuitkeringen
over 2025

Circa **-€ 1,6** miljard

Beleggingsopbrengsten
over 2025

Circa **€ 8,9** miljard

Reserves
eind 2025

Circa **34** duizend

Werkgevers
Werkgevers die met hun werknemers pensioen opbouwen via de pensioenregeling van Pensioenfonds Detailhandel.

Circa **786** duizend

Gewezen deelnemers
Oud-werknemers die geen pensioen meer opbouwen bij Pensioenfonds Detailhandel en hun opgebouwde pensioen bij het pensioenfonds hebben laten staan.

Circa **372** duizend

Actieve deelnemers
Werknemers die pensioen opbouwen via de pensioenregeling van Pensioenfonds Detailhandel.

Circa **173** duizend

Gepensioneerden
Pensioengerechtigden die een pensioen ontvangen van Pensioenfonds Detailhandel.

Het jaar in vogelvlucht

In 2025 werkte Pensioenfonds Detailhandel verder aan de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. De plannen zijn inhoudelijk uitgewerkt en in juni ingediend bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ook zijn data opgeschoond, processen aangepast en systemen verder ontwikkeld. In de loop van het jaar bleek dat meer tijd nodig was voor een zorgvuldige overgang. Daarom besloot het bestuur in september tot uitstel. In november werd 1 januari 2027 vastgesteld als nieuwe beoogde transitiedatum.

Nieuwe pensioenregeling verder uitgewerkt

In de nieuwe regeling krijgt iedere deelnemer een persoonlijk pensioenvermogen binnen het gezamenlijke fondsvermogen. Voor jongere deelnemers kan het fonds meer beleggingsrisico nemen; dat risico wordt afgebouwd naarmate iemand ouder wordt. Om schommelingen in de uitkeringen zo veel mogelijk te beperken, worden de beleggingsresultaten, zowel positief als negatief, voor gepensioneerden over drie jaar gespreid. Daarnaast is een solidariteitsreserve voorzien van 5% van alle persoonlijke pensioenvermogens.

Beleggingsresultaat negatief

Het totale beleggingsrendement kwam in 2025 uit op -4,8%. Zonder de afdekking van het rente- en valutarisico was het rendement positief: 3,5%. De belangrijkste oorzaak van het negatieve totaalresultaat was de stijgende rente. Om de dekkingsgraad te beschermen, dekt het fonds ongeveer 70% van het renterisico af. De beleggingen die daarvoor worden gebruikt, daalden in waarde toen de rente steeg.

De rente steeg, de verplichtingen daalden

De gemiddelde rente waarmee de pensioenverplichtingen worden berekend, steeg in 2025 van 2,0% naar 3,2%. Door die hogere rente hoeft het fonds nu minder geld te reserveren om alle toekomstige pensioenen te kunnen betalen. De pensioenverplichtingen daalden daardoor van circa € 28,8 miljard naar € 23,9 miljard.

Dekkingsgraad fors gestegen

De dekkingsgraad laat zien hoeveel geld het fonds heeft in verhouding tot wat nodig is voor alle pensioenen. Ondanks het negatieve beleggingsresultaat steeg de dekkingsgraad van 117,2% eind 2024 naar 137,1% eind 2025. De daling van de pensioenverplichtingen was namelijk groter dan de daling van het pensioenvermogen. De beleidsdekkingsgraad, het gemiddelde over 12 maanden, steeg van 121,8% naar 127,3%. Daarmee heeft het fonds een sterke financiële uitgangspositie voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Pensioenen opnieuw verhoogd

Per 1 januari 2026 zijn de pensioenen met 1,5% verhoogd. De inflatie over de gebruikte meetperiode was 2,8%. Een volledige verhoging met de inflatie was volgens de wettelijke regels en het beleid van het fonds niet mogelijk. Met 1,5% heeft het fonds de maximaal haalbare verhoging toegekend.

Premie en pensioenopbouw blijven gelijk

Werkgever en werknemer legden in 2025 samen 24,75% van de pensioengrondslag in. Werknemers bouwden 1,622% ouderdomspensioen op over hun pensioengrondslag. Beide percentages blijven in 2026 gelijk. Ook de premie voor de aanvullende pensioenregeling blijft met 26,4% ongewijzigd.

Meer tijd voor een zorgvuldige overgang

Het implementatieplan, het invaarsjabloon (een digitaal Excel-formulier dat De Nederlandsche Bank (DNB) heeft gemaakt, waarmee pensioenfondsen laten zien hoe ze overstappen naar de nieuwe pensioenregels) en het communicatieplan zijn in juni 2025 ingediend. De AFM bevestigde dat het communicatieplan aan de wettelijke eisen voldoet. DNB stelde aanvullende vragen over de plannen en de uitvoering. Tegelijkertijd bleek dat de voorbereiding van de administratie en systemen meer tijd nodig hadden. Het bestuur stelde de overgang daarom uit tot 1 januari 2027.

Verantwoord beleggen met inbreng van deelnemers

In 2025 onderzocht het fonds op grote schaal hoe deelnemers denken over impactbeleggen. 41% van de deelnemers koos ervoor om niet 1%, maar 2% tot 5% van het vermogen te beleggen met een directe positieve bijdrage aan mens en milieu. Het bestuur nam dit mee in het beleid. Ook ontving het fonds de Pensioen Pro Award voor de Deelnemersdialoog over verantwoord beleggen.

Digitale weerbaarheid versterkt

Het fonds rondde in januari 2025 het project voor de Europese DORA-regels af. Deze regels stellen eisen aan de digitale weerbaarheid van financiële organisaties en hun dienstverleners. Ook besloot het fonds de ISO 27001-certificering voor informatiebeveiliging voort te zetten.

Nieuwe portalen en website

De vernieuwde persoonlijke pensioenomgeving werd in februari 2025 in gebruik genomen. In december volgde het nieuwe portaal voor werkgevers en administratiekantoren. De nieuwe website, waaraan in 2025 hard is gewerkt, werd in maart 2026 in gebruik genomen. De online omgevingen zijn herkenbaarder, toegankelijker en beter geschikt voor mobiel gebruik.

Beter bereikbaar voor deelnemers

Het klantcontactcentrum is verder verbeterd. Een voicebot handelt inmiddels bij geschikte vragen 30% tot 40% van de gesprekken af. Bij de onafhankelijke Gouden Oor-meting scoorde de dienstverlening een 8,7. Daarnaast vond het fonds 2.543 deelnemers en nabestaanden met een niet-opgevraagd pensioen. Zij kregen hun pensioen alsnog met terugwerkende kracht uitbetaald.

De financiële positie van het pensioenfonds is in 2025 verder verstevigd

"EVERYTHING I D
17-YEAR OLD VERSI
I LOVE THE GAME
I LOVE THE HUSTLE
30% OFF
40% OFF
FORES

Voorbereidingen op het nieuwe pensioen: veel werk achter de schermen

Wat verandert er?

De pensioenregels in Nederland veranderen door de Wet toekomst pensioenen. Pensioenfonds Detailhandel werkte in 2025 verder aan de nieuwe pensioenregeling.

De nieuwe regeling bouwt voort op wat er al is: ouderdomspensioen, pensioen voor nabestaanden en voortzetting van de pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid. De manier waarop het pensioen wordt opgebouwd en verdeeld, verandert wel. Iedere deelnemer krijgt een persoonlijk pensioenvermogen binnen het collectieve vermogen van het fonds. De premie wordt daarin gestort en belegd.

Voor jongere deelnemers kan meer beleggingsrisico worden genomen, omdat zij nog veel tijd hebben om tegenvallers op te vangen. Naarmate iemand ouder wordt, neemt dat risico af. Bij pensionering wordt het persoonlijke pensioenvermogen gebruikt voor een levenslange pensioenuitkering.

Uitkeringen stabieler houden

Het fonds wil grote schommelingen in pensioenuitkeringen zo veel mogelijk beperken. Daarom worden beleggingsresultaten voor gepensioneerden in de nieuwe regeling over drie jaar gespreid. Goede of slechte resultaten werken zo geleidelijk door in de uitkering. Ook komt er een solidariteitsreserve van 5% van het totale pensioenvermogen. Deze gezamenlijke buffer is bedoeld om verlagingen van pensioenuitkeringen bij economische tegenwind zo veel mogelijk op te vangen. Een daling kan daarmee niet onder alle omstandigheden volledig worden voorkomen.

Plannen ingediend bij de toezichthouders

Het fonds legde de uitwerking vast in het implementatieplan. Dat plan is in juni 2025 samen met het invaarsjabloon en het communicatieplan ingediend bij DNB en de AFM. Daarna begon de beoordeling. DNB stelde vragen en vroeg aanvullende informatie. De AFM liet in september weten dat het communicatieplan voldoet aan de wettelijke eisen.

Datakwaliteit als basis

Voor de overgang naar de nieuwe regeling moeten de gegevens van deelnemers en werkgevers volledig, juist en actueel zijn. In 2025 zijn gegevens opgeschoond en zijn structurele controles ingericht. Het gaat bijvoorbeeld om salarisgegevens, werkgeversgegevens en dienstverbanden uit verschillende systemen en bronnen.

Iedere deelnemer krijgt een persoonlijk pensioenvermogen binnen het collectieve vermogen van het fonds. De premie wordt daarin gestort en belegd

Het fonds legde vast hoe gegevens worden gecontroleerd, hoe afwijkingen worden gevonden en hoe fouten worden hersteld. Het fonds stak veel werk in het opschonen en controleren van deze gegevens, maar dat was nodig: deze gegevens bepalen straks welk persoonlijk pensioenvermogen iedere deelnemer krijgt.

Processen en systemen verder ontwikkeld

De nieuwe regeling vraagt om een andere administratie. Het fonds gaat van vaste pensioenaanspraken naar persoonlijke pensioenvermogens. Daardoor moet anders worden gerekend en vaker worden gerapporteerd. In 2025 is onder meer gewerkt aan een nieuwe rekenkern en aan koppelingen tussen de pensioenadministratie en het vermogensbeheer.

Besluit om de overgang uit te stellen

In de loop van 2025 werd duidelijk dat het tempo van de beoordeling, de datavoorbereiding en de systeemontwikkeling een zorgvuldige overgang per 1 januari 2026 in de weg stond. Daarom besloot het bestuur in september tot uitstel. In november werd 1 januari 2027 gekozen als nieuwe beoogde datum. Het uitstel geeft ruimte om de resterende vragen te beantwoorden, de inrichting af te ronden en alle processen grondig te testen. Begin 2026 is het fonds begonnen met testen. Daarna volgen integrale ketentesten (waarbij je een compleet bedrijfsproces doorloopt) en schaduwdraaien, waarbij het nieuwe systeem naast het bestaande systeem wordt beproefd.

Het uitstel betekende dat de communicatieplanning moest worden aangepast. De website en andere middelen zijn bijgewerkt met de nieuwe beoogde datum.

Voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling hebben werkgevers, vakbonden en Pensioenfonds Detailhandel verschillende plannen opgesteld. Deze plannen beschrijven de keuzes die zijn gemaakt en hoe de overstap wordt uitgevoerd.

Wat is een transitieplan?

In het transitieplan leggen werkgevers en vakbonden hun gezamenlijke keuzes vast voor het nieuwe pensioen. Het gaat onder meer over de premie, de nieuwe regeling, compensatie en het overzetten van bestaande pensioenen naar de nieuwe regeling.

Wat is een implementatieplan?

In het implementatieplan beschrijft het pensioenfonds hoe de overstap wordt uitgevoerd, waarom de keuzes passen bij de deelnemers en hoe risico's worden beheerst.

Wat is een communicatieplan?

In het communicatieplan staat hoe deelnemers en werkgevers stap voor stap worden geïnformeerd over de overgang en over de gevolgen voor hun persoonlijke pensioen.

Meer informatie en alle documenten vind je op:
pensioenfondsdetailhandel.nl/nieuwe-pensioenregeling

Overleg en beoordeling door alle betrokken partijen

De overgang naar de nieuwe regeling vraagt om zorgvuldige besluitvorming. Sociale partners, het bestuur, het Verantwoordingsorgaan, de Raad van Toezicht en de sleutelfunctiehouders beoordelen de plannen ieder in hun eigen rol. Zij beoordelen onder meer of de regeling uitvoerbaar is en of de belangen van verschillende groepen deelnemers evenwichtig zijn afgewogen.

Het Verantwoordingsorgaan gaf in april 2025 een unaniem positief advies over de onderbouwing van de evenwichtigheid, met een aantal aandachtspunten. De Raad van Toezicht beoordeelde het transitieproces en onderschreef later ook het besluit tot uitstel. DNB en de AFM beoordelen de plannen als externe toezichthouders.

Niet alleen beleid, ook uitvoering

Naast de inhoud van de regeling moeten de administratie, berekeningen en informatie-uitwisseling goed werken. In 2025 richtte het fonds processen in, paste het systemen aan en bouwde het koppelingen. De extra tijd wordt gebruikt voor controles, ketentesten en schaduwdraaien. Pas wanneer de uitvoering aantoonbaar betrouwbaar is en de toezichthouders hun beoordeling hebben afgerond, kan het fonds verantwoord overstappen.

Hoe ziet de planning eruit?

In 2026 werkt het fonds verder aan de beantwoording van vragen van DNB, de afronding van systemen en processen en uitgebreide tests van de hele pensioenketen. Ook worden deelnemers en werkgevers stap voor stap voorbereid. De beoogde overgang is op 1 januari 2027, maar alleen als het bestuur vaststelt dat die overgang zorgvuldig en verantwoord kan plaatsvinden.

Belangrijkste punten op een rij:

- Pensioenfonds Detailhandel bereidt de nieuwe pensioenregeling voor met 1 januari 2027 als beoogde overgangsdatum.
- Iedere deelnemer krijgt in de nieuwe regeling een persoonlijk pensioenvermogen binnen het gezamenlijke fondsvermogen.
- Beleggingsresultaten voor gepensioneerden worden over drie jaar gespreid om schommelingen te dempen.
- Er komt een solidariteitsreserve van 5% om pensioenuitkeringen bij economische tegenwind zo veel mogelijk te beschermen.
- Het implementatieplan, het invaarsjabloon en het communicatieplan zijn in juni 2025 ingediend.
- De AFM heeft bevestigd dat het communicatieplan aan de wettelijke eisen voldoet.
- DNB beoordeelt de plannen en heeft aanvullende vragen gesteld.
- Data, processen, rekenmethoden en it-systemen worden opgeschoond, aangepast en uitgebreid getest.
- Het Verantwoordingsorgaan adviseerde positief over de evenwichtigheid. De Raad van Toezicht onderschreef het zorgvuldige transitieproces en het besluit tot uitstel.
- Het bestuur kiest pas voor de overgang naar de nieuwe regeling als die aantoonbaar betrouwbaar en verantwoord kan worden uitgevoerd.

Verantwoord beleggen: voor rendement én impact

Verantwoord beleggen

Pensioenfonds Detailhandel belegt het pensioengeld van deelnemers met het oog op een goed pensioen. Daarbij kijkt het fonds ook naar de gevolgen voor mens, milieu en goed bestuur. Verantwoord beleggen is geen los onderdeel, maar een vaste basis onder het hele beleggingsbeleid.

Luisteren naar deelnemers

Na de Deelnemersdialoog in 2024 volgde in 2025 een grootschalig onderzoek naar impactbeleggen. Daaruit bleek dat 41% van de deelnemers wil dat 2% tot 5% van het totale vermogen wordt belegd met een directe positieve bijdrage aan mens of milieu. Tot dan toe was dat ongeveer 1%.

Het bestuur besloot de ruimte voor impactbeleggingen te verhogen naar 2% tot 5% van de portefeuille. Daarmee kan uiteindelijk € 600 miljoen tot € 1,5 miljard worden ingezet voor bijvoorbeeld betaalbaar wonen, schone energie, recycling en financiering in opkomende landen. De uitkomsten van het onderzoek en de eerdere Deelnemersdialoog zijn zo zichtbaar verwerkt in het beleid.

Met deze aanpak won Pensioenfonds Detailhandel in juni 2025 de Pensioen Pro Award voor de Deelnemersdialoog over verantwoord beleggen met aantoonbare positieve gevolgen voor mens en milieu.

Beleggingskeuzes op basis van duurzame doelen

Het fonds richt zich op vier duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties:

- Eerlijk werk en economische groei (SDG 8)
- Verantwoorde consumptie en productie (SDG 12)
- Klimaatactie (SDG 13)
- Vrede, justitie en sterke publieke diensten (SDG 16)

Deze doelen sluiten aan bij de detailhandel en de lange ketens waarin veel deelnemers werken. De voorkeuren van deelnemers bepalen mede het beleid; internationale richtlijnen bepalen de normen waaraan beleggingen moeten voldoen.

Groene obligaties verder gegroeid

Het aandeel groene obligaties groeide in 2025 naar 12,4% van de vastrentende beleggingen, met een totale waarde van ruim € 2 miljard. Met deze leningen worden onder meer projecten voor duurzame energie, schoner vervoer en energiezuinige gebouwen gefinancierd.

Ook de vastgoedportefeuille scoorde bovengemiddeld op duurzaamheid. Dat wordt gemeten met GRESB, een internationale maatstaf voor duurzaam vastgoed.

In gesprek met bedrijven over verbetering

Het fonds gebruikt zijn invloed als aandeelhouder om bedrijven aan te spreken op onderwerpen als klimaat, mensenrechten, arbeidsrechten en goed bestuur. In 2025 liepen 496 engagementtrajecten bij 267 ondernemingen in 32 landen. Het fonds werkte daarbij ook samen met andere beleggers, onder meer via het Dutch Engagement Network en PRI Advance (een gezamenlijk initiatief van de Principles for Responsible Investment (PRI) waarbij institutionele beleggers samenwerken om mensenrechten en sociale thema's te bevorderen binnen ondernemingen).

Stemmen op aandeelhoudersvergaderingen

In 2025 stemde het fonds op 3.089 aandeelhoudersvergaderingen. In totaal ging het om 33.619 agendapunten. Op 98,2% van de vergaderingen waarop kon worden gestemd, bracht het fonds zijn stem uit. Bij 10,8% van de agendapunten stemde het fonds tegen het advies

van het bedrijfsbestuur, vooral bij beloning en bestuursbenoemingen.

Rendement en renteafdekking

Het totale beleggingsrendement was in 2025 -4,8%. Dat negatieve resultaat kwam vooral door de beleggingen waarmee het fonds het rente- en valutarisico afdekt. Door de stijgende rente daalden deze beleggingen in waarde. Zonder die afdekking behaalde de portefeuille een positief rendement van 3,5%. Dezelfde rentestijging zorgde er tegelijk voor dat de pensioenverplichtingen sterk daalden en de dekkingsgraad steeg.

Voorbereiden op de nieuwe regeling

Het fonds koos in 2025 voor stabiliteit in de portefeuille. Grote koerswijzigingen bleven uit. Wel is gewerkt aan derivatenbeheer, aan onderpandbeheer (vaak collateral management genoemd) en aan de toekomstige overgang van beleggingen naar de nieuwe pensioenregeling. Derivatenbeheer is een soort verzekering voor het geld van een pensioenfonds; onderpandbeheer is een veiligheidsregeling bij het lenen van grote bedragen. Ook begon een onderzoek naar extra bescherming van de dekkingsgraad in de periode voor de transitie.

Verantwoord beleggen in cijfers – dit bereikten we in 2025

- **267 ondernemingen aangesproken**
  Via 496 engagementtrajecten in 32 landen.
- **3.089 aandeelhoudersvergaderingen**
  Gestemd over 33.619 agendapunten.
- **98,2% stemdeelname**
  Op bijna alle vergaderingen waarop kon worden gestemd, is de stem uitgebracht.
- **Ruim € 2 miljard in groene obligaties**
  Dat is 12,4% van de vastrentende beleggingen.
- **2% tot 5% ruimte voor impactbeleggingen**
  De voorkeuren van deelnemers zijn rechtstreeks in het beleid verwerkt.
- **Pensioen Pro Award**
  Erkenning voor de Deelnemersdialoog over verantwoord beleggen.

Hoe zien zij hun pensioen?

Deelnemers staan niet dagelijks stil bij hun pensioen. Maar als je ernaar vraagt, hebben ze duidelijke ideeën. In *Jij&Wij Magazine* vertellen mensen uit de detailhandel over blijven werken, rustig afbouwen, tijd voor familie, creativiteit en dromen voor later.

"Pensioen is mijn inkomen voor later"

Ridouane Afalah (41),
werkzaam bij Circuit Herenmode in Rotterdam

Pagina 12

"Ik kan niet zomaar stoppen, ik wil rustig afbouwen"

Herriët Hamberg (63),
storemanager bij More in Hardenberg

Pagina 14

"Thuis stilzitten lijkt me niks"

Kiki Pol (26),
verkoper bij Ibizamode in Den Bosch

Pagina 16

4

“Pensioen? Ik wil graag creatief bezig blijven”

Hanneke van Riel (44),
werkzaam bij Mardy’s Nail Shop in Loosdrecht

Pagina 12

“Het liefst stop ik rond mijn zestigste”

Idris Omar (40),
storemanager bij Jeans Centre in Breda

Pagina 14

“Het is hier soms net een gezellige huiskamer”

Carole Mulder (55),
werkzaam bij Boot Koffie in Baarn

Pagina 16

Bestuur, toezicht en verantwoording

Goed voorbereid en transparant

Het bestuur van Pensioenfonds Detailhandel bepaalt de koers van het fonds en weegt de belangen van actieve deelnemers, gewezen deelnemers, gepensioneerden en werkgevers. Het bestuur bestaat uit vertegenwoordigers van werkgevers, werknemers en gepensioneerden.

In 2025 traden Will-Jan Jacobs en Ernst Hagen toe tot het bestuur. Rob Schreur werd werkgeversvoorzitter. Ernst Hagen nam het voorzitterschap van de Commissie Vermogensbeheer over. Eind 2025 bestond het bestuur uit negen leden en was er één vacature.

Het Verantwoordingsorgaan (VO) gaf een positief oordeel over het handelen van het bestuur, het gevoerde beleid en de keuzes voor de toekomst. Tegelijk vroeg het VO blijvende aandacht voor onder meer de kwaliteit van de uitvoering en de tijdigheid van informatie.

De Raad van Toezicht (RvT) beoordeelde het proces voor de overgang naar de nieuwe regeling positief. De RvT vroeg daarnaast onder meer aandacht voor geopolitieke risico's, cyberrisico's en het eerder, volledig of vaker verstrekken van informatie.

De AFM bevestigde dat het communicatieplan voor de nieuwe regeling aan de wettelijke eisen voldoet. DNB zette de inhoudelijke beoordeling van de overgangsplannen voort.

Het fonds voldeed vanaf 17 januari 2025 aan de Europese DORA-regels voor digitale weerbaarheid. Ook besloot het bestuur de ISO 27001-certificering voort te zetten.

S
GARMIN
GARMIN
DESCENT
TUSA

Pensioenfonds helpt je op weg

Zo blijf je op de hoogte

Pensioenfonds Detailhandel bleef in 2025 investeren in duidelijke communicatie en betere dienstverlening. De vernieuwde persoonlijke pensioenomgeving voor deelnemers ging werd in februari in gebruik genomen. In december volgde het nieuwe portaal voor werkgevers en administratiekantoren. De nieuwe website, waaraan het fonds in 2025 werkte, werd in maart 2026 in gebruik genomen. De online omgevingen zijn toegankelijker, werken beter op mobiel en maken informatie sneller vindbaar.

Ook het klantcontactcentrum werd verder verbeterd. Een voicebot beantwoordt eenvoudige vragen en verbindt door als persoonlijk contact nodig is. Bij vragen die zich daarvoor lenen, handelt de spraakrobot inmiddels 30 tot 40 procent af. De dienstverlening scoorde een 8,7 in de onafhankelijke Gouden Oor-meting.

Het fonds spoorde in 2025 ook mensen op die hun pensioen nog niet hadden aangevraagd. Daardoor ontvingen 2.543 deelnemers en nabestaanden hun pensioen alsnog met terugwerkende kracht.

Via *Jij&Wij Magazine, de Pensioenkrant, De Werkgever,* de website en Jij&Wij Online blijft het fonds deelnemers, werkgevers en administratiekantoren informeren over pensioenkeuzes, belangrijke levensmomenten en de nieuwe pensioenregeling.

Handige links

Je pensioen bekijken? → **www.mijnpensioenoverzicht.nl**
Alles over jouw regeling → **www.pensioenfondsdetailhandel.nl**
Nieuws, video's en verhalen → **www.jijenwijonline.nl**

Pensioenfonds Detailhandel