



Jaarverslag 2018

Samenvatting



jouw
vermogen,
jouw leven.

Voorwoord

Grotere kans verlaging pensioen

De sterke verbetering van de financiële positie van het fonds in 2017 zette helaas niet door in 2018. Het hele jaar bleef de dekkingsgraad vrij stabiel, maar in december 2018 daalden de aandelenkoersen én de rente, waardoor de actuele dekkingsgraad eind 2018 eindigde op 97,7% (2017: 101,6%). De beleidsdekkingsgraad (gemiddelde van 12 maanden) steeg naar 101,3% (2017:100,1%). Het bestuur is teleurgesteld dat de kans op een verlaging van de pensioenen in 2020 is toegenomen. Of er daadwerkelijk verlaagd moet worden is afhankelijk van de ontwikkeling van de dekkingsgraad in 2019. Het kan zijn dat het tot het laatste moment onduidelijk blijft of, en zo ja hoeveel verlaging er nodig is om de dekkingsgraad te laten herstellen tot 104,3%. Desondanks zijn de voorbereidingen voor de uitvoering van een eventuele verlaging al gestart. Op die manier kunnen wij - indien nodig - onze deelnemers op dat moment snel duidelijkheid bieden.

Teleurstelling over uitblijven pensioenakkoord

Teleurgesteld zijn wij over het uitblijven van een pensioenakkoord tussen sociale partners en het kabinet in 2018. In november leek een akkoord aanstaande, toen naast minister Wouter Koolmees ook premier Mark Rutte aanschoof bij de gesprekken met sociale partners. Toch liepen deze gesprekken op niets uit. Op 1 februari 2019 stuurde minister Koolmees een lange brief aan de Tweede Kamer, waaruit ook zijn teleurstelling en ongeduld bleek. De brief kreeg inhoudelijk veel kritiek van vakbonden en oppositiepartijen. Wij roepen sociale partners en het kabinet op om zo snel mogelijk weer aan tafel te gaan, want voor hervorming van de pensioenen is een breed draagvlak nodig.

Integratie duurzaamheid in beleid en vermogensbeheer

Veel aandacht ging in 2018 uit naar maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB). Vanuit steeds meer hoeken worden pensioenfondsen gevraagd met hun beleggingen een duurzamere samenleving te stimuleren. PME is al jaren met dit onderwerp bezig. In 2018 vroegen we opnieuw aan onze deelnemers en gepensioneerden hoe zij hier tegenover staan. We brengen dit jaar geen apart MVB-jaarverslag meer uit, maar nemen de informatie volledig op in het jaarverslag.

Intensievere samenwerking met PMT

Alhoewel een fusie met 'het andere metaalfonds' Pensioenfonds Metaal & Techniek (PMT) door ons nog steeds wordt gezien als een aantrekkelijk toekomstscenario, is een fusie op korte termijn niet te verwachten. In 2018 is de onderlinge samenwerking tussen PMT en PME verder geïntensiveerd. Die lijn zetten we in 2019 voort. Dit betekent meer samenwerking tussen de bestuursbureau's van de fondsen en tussen de verschillende bestuurlijke gremia.

Naar concrete resultaten in de pensioenuitvoering

Eind 2018 sloten wij nieuwe overeenkomsten met MN voor de uitvoering van het pensioenbeheer en het vermogensbeheer. Voor ons is modernisering van de dienstverlening, vergroting van het verandervermogen en verlaging van het kostenniveau van strategisch belang. MN heeft zich aan deze doelstellingen verbonden. Wij zien ernaar uit om de komende tijd samen stappen vooruit te zetten. Wij blijven de voortgang daarin uiteraard kritisch volgen. Duidelijk is dat in 2018 het vertrekpunt voor de ontwikkeling en verandering van de MN-organisatie is verbeterd. Uitvoering van de plannen en het behalen van concrete resultaten door MN is nu van belang. Dat verwachten wij van MN en de aangesloten werkgevers en deelnemers van ons.

Van en voor de sector

PME is trots op de technologische sector waarvoor het fonds werkt en de innovatiekracht ervan. Wij vinden het belangrijk dat de aangesloten werkgevers, deelnemers en pensioengerechtigden zich verbonden voelen met hun pensioenfonds en dat zij zien dat wij voor hun belangen strijden. In 2018 formuleerden wij daarom onze identiteit met een nieuwe missie, visie en ambities. De foto op de voorkant verbindt onze deelnemer, de metaal- en technologische sector én pensioen. Dat is waar wij voor staan.

Den Haag, 25 april 2019

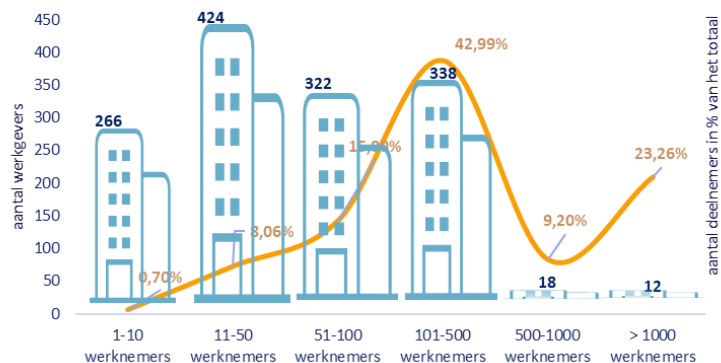
Franswillem Briët, onafhankelijk voorzitter

Eric Uijen, voorzitter uitvoerend bestuur

Profiel van aangesloten werkgevers, deelnemers en pensioengerechtigden

PME is het pensioenfonds voor de werkgevers en werknemers in de metaal en technologische industrie.

Onze **1.380 werkgevers** zijn onder meer actief in de machinebouw, auto-industrie, scheepsbouw, elektronische industrie, vliegtuig- en ruimtevaarttechniek.



Onze werkgevers zijn gevestigd door het hele land, een concentratie is te zien rondom Eindhoven, Rotterdam, Amsterdam, Hengelo (OV), Helmond en Venlo. Kenmerkend voor onze sector is een klein aantal zeer grote bedrijven, waar wel een kwart van onze deelnemers werkt.



46,2 jaar
gemiddelde leeftijd
deelnemers

De gemiddelde leeftijd van onze actieve deelnemers was in 2018 **46,2 jaar**. In onze sector werken meer mannen dan vrouwen. De man/vrouw verhouding is 86% mannen en 14% vrouwen.



75,4 jaar
gemiddelde leeftijd
gepensioneerden



65,4 jaar
gemiddelde leeftijd
ingang OP



106 jaar
oudste
gepensioneerde

Er zijn 110.729 gepensioneerden die een ouderdomspensioen van ons ontvangen. De gemiddelde leeftijd van deze gepensioneerden is **75,4 jaar**. In 2018 was de gemiddelde leeftijd dat mensen hun ouderdomspensioen lieten ingaan: **65,4 jaar**. Onze oudste gepensioneerde is **106 jaar**.



€ 8.515,-
gemiddelde
OP-uitkering per jaar

Het gemiddeld ouderdomspensioen bedraagt **€ 8.515,-** per jaar.

Nabestaanden ontvangen gemiddeld **€ 4.319,-** per jaar.



€ 4.319,-
gemiddelde
NP-uitkering per jaar

Kerncijfers

per 31 december

	2018	2017	2016	2015	2014
Aangesloten werkgevers	1.380	1.376	1.339	1.298	1.282
Actieve deelnemers (1)	157.287	149.823	145.756	141.794	141.241
Gewezen deelnemers (2)	306.817	307.778	306.595	302.435	309.449
Pensioengerechtigden (3)	167.223	167.548	166.419	165.715	167.298
Totaal deelnemers (1+2+3)	631.327	625.149	618.770	609.944	617.988
Kenmerken actieve deelnemers					
Gemiddeld salaris (bedragen x € 1)	46.200	45.400	45.200	45.000	44.200
Gemiddelde leeftijd (in jaren)	46,2	46,3	46,4	46,6	46,3
Gemiddelde uitkeringen (bedragen x € 1)					
Uitkeringen ouderdomspensioen	8.515	8.359	8.248	7.972	8.229
Uitkeringen partnerpensioen	4.319	4.261	4.138	4.107	3.986
Uitkeringen wezenpensioen	2.007	1.986	1.873	1.846	1.867
Afkopen	1.889	2.196	1.420	964	1.339
Financiële positie					
Totaal pensioenverplichtingen (A)	47.644	46.116	46.281	42.127	38.885
Vermogen t.b.v. dekkingsgraad (B)	46.536	46.869	44.502	40.497	39.535
Dekkingsgraad (C = B / A)	97,7%	101,6%	96,2%	96,1%	101,7%
Beleidsdekkingsgraad	101,3%	100,1%	91,8%	97,6%	104,1%
Kenmerken regeling					
Premie% ouderdoms- en partnerpensioen	23,0%	22,9%	23,2%	23,6%	24,1%
Premie% overgangsregeling VPL	2,35%	2,87%	2,91%	2,96%	3,00%
Salarisgrens (bedragen x € 1)	73.711	72.222	70.416	70.000	70.792
Maximumloon (bedragen x € 1)	105.075	103.317	101.519	100.000	n.v.t.
Franchise (bedragen x € 1)	14.704	14.904	15.104	15.304	15.554
Uitvoeringskosten					
Pensioenuitvoeringskosten per deelnemer	120	132	133	126	113
- waarvan btw	19	20	21	13	-
Vermogensbeheerkosten in basispunten	37	35	39	40	40
Samenstelling portefeuille (in %)					
Vastgoedbeleggingen	4,7%	4,4%	3,4%	5,0%	5,4%
Aandelen	33,8%	37,3%	40,1%	37,0%	35,2%
Vastrentende waarden	59,9%	56,8%	55,1%	54,6%	57,6%
Overige beleggingen	1,6%	1,5%	1,4%	3,4%	1,8%
Totaal belegd vermogen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Rendement beleggingen (in %)					
Vastgoedbeleggingen	10,7%	6,1%	9,1%	12,1%	9,0%
Aandelen	(6,9%)	14,8%	10,0%	4,2%	11,5%
Vastrentende waarden	1,7%	(2,0%)	9,9%	(1,9%)	22,6%
Overige beleggingen	(11,1%)	(1,5%)	15,7%	(4,4%)	8,0%
Rendement over totaal belegd vermogen					
Totaal rendement	(0,9%)	4,7%	10,3%	1,0%	17,8%

Missie, visie en ambitie

Missie

Een goed pensioen voor de mensen in de metaal en technologische industrie. Een pensioen dat past bij ieders omstandigheden en wensen. Dat is waar PME elke dag voor werkt.

Het geven van persoonlijke ondersteuning vinden we belangrijk. We ondersteunen deelnemers bij het maken van de beste keuzes, in heldere taal. Een leven lang.

Visie

Wij geloven dat je pensioen het beste **samen** regelt. PME is van werkgevers en werknemers in de bedrijfstak die samen de kosten en risico's delen van hun pensioen. Daardoor is iedereen beter af.

In onze sector werken makers, technici, ontwerpers, vernieuwers. Ze dragen bij aan een **beter toekomst**. En daar zijn we trots op.

Wij werken voor een sector die opereert in een concurrerende internationale markt. Die sector is altijd scherp op de kosten. Dat zijn wij ook. Een goed en betaalbaar pensioen draagt bij aan een aantrekkelijke positie van de technologische industrie op de arbeidsmarkt.

Wij staan voor een goede toekomst voor alle mensen in de metaal en technologische industrie. Om die toekomst **betaalbaar** te houden, beleggen we het pensioengeld tegen een beheersbaar risico voor een goed rendement.

Tegelijkertijd zijn we ervan overtuigd dat een goede toekomst om meer vraagt dan geld alleen. Daarom investeren we het pensioengeld op een manier die niet alleen financieel rendement oplevert, maar ook een positieve impact heeft op het klimaat, milieu en arbeidsomstandigheden wereldwijd. Want in een rechtvaardige, schone, **duurzame en stabiele wereld** geniet je meer van je pensioen.

Ambitie

Onze ambitie is gebouwd op vier pijlers

- een goed pensioen
- een betaalbaar pensioen
- een duurzaam pensioen
- een persoonlijk pensioen.

Goed pensioen

Een goed pensioen regel je samen en solidair. Door samen kosten en risico's te delen, is iedereen beter af. Waar wetten en regels een goed pensioen in de weg staan, strijden we voor verbetering. Dat doen we zoveel mogelijk met andere pensioenfondsen én met de sociale partners.

Betaalbaar pensioen

Wij letten op de kosten. Uit iedere ingelegde euro halen wij zoveel mogelijk pensioen. We beleggen het pensioengeld van de sector voor een goed lange termijn rendement.

Duurzaam pensioen

Wij zijn ervan overtuigd dat een goed pensioen meer waard is in een wereld die rechtvaardig, toekomstbestendig en schoon is. Met onze beleggingen willen we ook zorgen voor een positieve impact op het klimaat, milieu en arbeidsomstandigheden.

Persoonlijk pensioen

Iedereen is anders. Daarom bieden we een pensioen op maat, met veel keuzemogelijkheden. We helpen mensen bij het maken van de juiste keuzes. Door heldere taal te spreken en met persoonlijke service. Een leven lang. We trekken dagelijks door het hele land om uitleg te geven en te helpen. Dat doen we op de werkvloer, in kantines en in volle theaterzalen. En als het nodig is, komen we aan de keukentafel zitten.

Financiële positie

De dekkingsgraad is de financiële graadmeter van een pensioenfonds. Het is de verhouding tussen het vermogen en de pensioenverplichtingen van een fonds. De waarde van de verplichtingen wordt berekend op basis van de door DNB voorgeschreven rentetermijnstructuur (RTS). Voor beleidsbeslissingen over de renteafdekking of waardeoverdrachten is deze dekkingsgraad een belangrijke graadmeter.

De beleidsdekkingsgraad is het gemiddelde van de dekkingsgraden over de laatste twaalf maanden. Aan de hand van deze beleidsdekkingsgraad wordt bepaald of PME een dekkingstekort heeft. Voor beleidsbeslissingen over de verhoging of verlaging van de pensioenen wordt de beleidsdekkingsgraad gebruikt.

Ontwikkeling dekkingsgraad

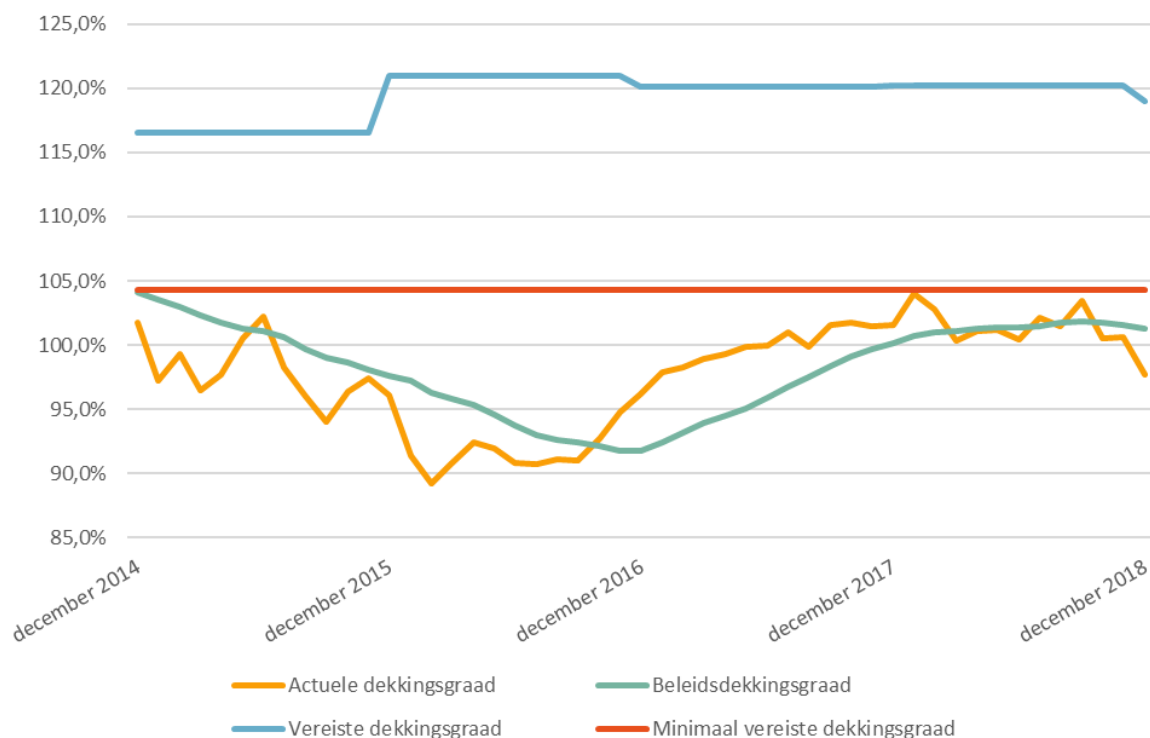
De verbetering van de financiële positie van het fonds in 2017 zette helaas niet door in 2018. De actuele dekkingsgraad bedraagt op 31 december 2018 97,7% (31 december 2017: 101,6%). De beleidsdekkingsgraad steeg van 100,1% eind 2017 naar 101,3% eind 2018.

Het vereist eigen vermogen is het vermogen dat nodig is om te voorkomen dat, met de wettelijk vastgestelde zekerheidsmaat van 97,5%, de dekkingsgraad binnen één jaar lager is dan 100%. De hoogte van het vereist eigen vermogen is afhankelijk van het risicoprofiel van het fonds. Dit risicoprofiel volgt onder meer uit het strategisch beleggingsbeleid. Het vereist eigen vermogen van PME bedraagt eind 2018 19,0% (2017: 20,2%), dus voor PME betekent dit een vereiste dekkingsgraad van 119%.

Naast de actuele dekkingsgraad en beleidsdekkingsgraad kent een pensioenfonds ook nog een reële dekkingsgraad. De reële dekkingsgraad geeft aan of een pensioenfonds in de toekomst de pensioenen kan verhogen op basis van een verwachte prijsindex. De verhoging is bedoeld om de koopkracht van de pensioenen te behouden. Een reële dekkingsgraad van 100% betekent dat een fonds voldoende middelen heeft om de nominale pensioenen te kunnen verhogen met de verwachte prijsindex. De reële dekkingsgraad van PME eind 2018 bedraagt 82,6% (2017: 81,2%).

PME publiceert maandelijks het verloop van de dekkingsgraad en de beleidsdekkingsgraad op de website

Ontwikkeling dekkingsgraad 2014 - 2018



Vermogensbeheer

PME streeft naar een zo goed mogelijk en betaalbaar pensioen voor zijn deelnemers. Om dit doel te bereiken is het nodig om het pensioenvermogen te beleggen. De pensioenpremies alleen zijn onvoldoende voor de (toekomstige) pensioenuitkeringen.

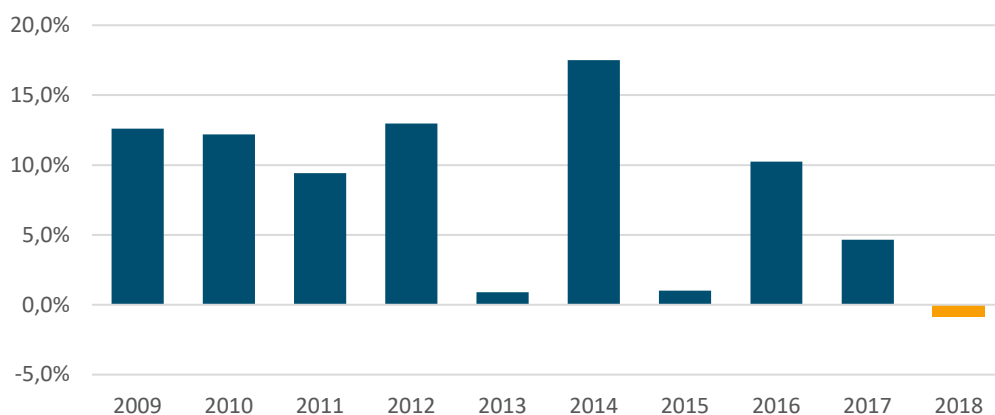
Bij de keuze voor beleggingen houdt PME rekening met verwacht rendement en risico(spreiding), kosten en maatschappelijke aspecten.

Resultaat 2018

Het rendement bedroeg over 2018 -0,9%. Het overrendement van de beleggingen ten opzichte van de verplichtingen over 2018 was het afgelopen jaar negatief. Dit kwam vooral door de gedaalde rente en de slechte aandelenmarkten in het vierde kwartaal.

Het gemiddelde beleggingsrendement van PME over de afgelopen tien jaar komt uit op 7,9%.

Rendementen PME 2009 - 2018



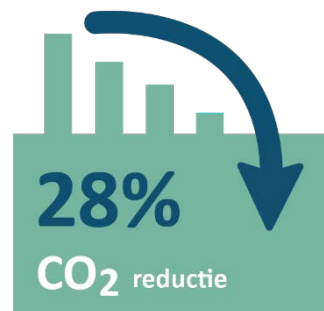
Maatschappelijk verantwoord beleggen

PME heeft zich een aantal concrete ambities ten doel gesteld:

1. Jaarlijks wordt de CO₂-voetafdruk (CO₂ uitstoot) van de aandelenportefeuille in kaart gebracht en in vijf jaar tijd moet de CO₂-voetafdruk met 25% verlaagd zijn ten opzichte van de CO₂-voetafdruk meting over 2015.
2. Jaarlijks committeert PME € 250 miljoen aan 'pure' investeringen met positieve, waarmee PME bijdraagt aan de energietransitie, afvalverwerking (recycling), toegang tot financiering en betaalbare huisvesting.
3. Eind 2021 is ten minste 10% van de investering van PME geclassificeerd als sustainable development investment (SDI), in lijn met de sustainable development goals van de VN.
4. Integratie van financiële en MVB-criteria in de gehele portefeuille.

1. CO₂-voetafdruk van PME

PME heeft als ambitie om in 2021 de CO₂-uitstoot in de aandelenportefeuille per euro belegd vermogen met 25% te hebben teruggebracht ten opzichte van de meting in 2015. De CO₂-voetafdruk van PME is gedaald. Het belegd vermogen is toegenomen. In 2015 werd gemeten dat elke € 100 die PME investeerde in haar aandelenportefeuille gepaard ging met een uitstoot van 23,4 kilo CO₂. Uit de meting in 2018 blijkt dat dit gedaald is naar 16,9 kilo CO₂, wat neerkomt op een daling van 28%. Hiermee is de ambitie nu al ruimschoots behaald.



2. Beleggen met positieve impact

Met impact investeringen wil PME oplossingen bieden voor bestaande maatschappelijke problemen en toekomstige maatschappelijke problemen voorkomen. Het gaat bij deze investeringen om het bereiken van een positieve impact op het gebied van milieu- en sociale factoren met daarbij een financieel rendement.

In 2018 heeft PME in kaart gebracht welke beleggingen in de portefeuille geassocieerd worden als impact investering in de thema's **energietransitie**, **toegang tot financiering** en **betaalbare huisvesting vrije sector**. PME heeft inmiddels voor € 972 miljoen aan impact investeringen in de beleggingsportefeuille

investerings met positieve impact

totaal t/m 2018: € 972 miljoen



3. Resultaten SDI's 2018

PME heeft zichzelf ten doel gesteld dat eind 2021 ten minste 10% van zijn investeringen geassocieerd wordt als SDI.

De meting eind 2018 toont aan dat 8,8% van de totale beleggingsportefeuille geassocieerd wordt als SDI.



4 ESG-integratie

In 2018 heeft het bestuur het strategisch beleggingskader herzien. In het kader leggen wij vast op basis van welke overtuigingen PME belegt, de manier waarop risico's worden beheerst en wat de richtlijnen zijn voor de uitvoering van beleggingen. In de herziening is opnieuw opgeschreven waarom PME verantwoord wil beleggen. De overtuigingen die daar de basis voor vormen zijn:

- dat E, S en G-factoren invloed hebben op de waarde van de beleggingen van PME, en dat daarom gekeken moet worden naar deze factoren om goede beleggingen te kunnen selecteren en onderhouden en
- dat er gevolgen zijn van het beleggingsbeleid van PME voor de reële wereld, waar PME zich verantwoordelijk voor voelt en die PME daarom mee wil wegen bij haar investeringen.

Daarnaast heeft PME in het beleggingskader opgenomen dat ESG-factoren ook bekeken moeten worden vanuit een risicoperspectief en zijn de uitvoeringsbeginselen herzien.

'Best in class' en hernieuwde aandelenstrategie (bewuste selectie)

Naast de actieve aandelenportefeuille en de 'betrokken belegger'-portefeuille, waarin actief Europese ondernemingen worden geselecteerd die bijdragen aan een stabiele en duurzame samenleving, heeft PME een wereldwijde indexportefeuille. PME heeft de afgelopen jaren gewerkt aan strengere randvoorwaarden voor ondernemingen in die indexportefeuille. Hiermee wil PME stimuleren dat deze ondernemingen op een goede manier met het milieu, hun personeel en de samenleving omgaan en een goed bestuur voeren.

In 2018 heeft PME de 'best in class methodiek' ingevoerd en de slechtst presterende ondernemingen onder energiebedrijven, staalproducenten, mijnbouw-, olie- en gasbedrijven uit de portefeuille gehaald. Dit alles teneinde het klimaatrisico in de portefeuille te beperken.

Herziening productstrategieën voor verdergaande ESG-integratie

In 2018 heeft PME een nieuwe beleggingsstrategie vastgesteld voor staatsobligaties van opkomende

landen (emerging market debt). Bij de selectie van de landen en de beleggingen wordt rekening gehouden met de risico's op corruptie en met de kwetsbaarheid voor de gevolgen van klimaatveranderingen. Dit sluit aan bij de overtuigingen van PME dat ESG-factoren op lange termijn invloed hebben op de waarde van de investeringen.

Actief aandeelhouderschap

PME wil een actief aandeelhouder zijn van de bedrijven waarin wordt belegd. Dat doet PME door:

- het gesprek aan te gaan met bedrijven (dialogoog)
- te stemmen op aandeelhoudersvergaderingen
- juridische procedures te starten.

Op deze wijze kan het fonds invloed uitoefenen op de koers van een bedrijf, waarbij de strategie duurzaam is en houdbaar voor de lange termijn. Hierbij wordt nauw samengewerkt met andere beleggers.

In 2018 voerde PME met 58 bedrijven de dialoog over onder meer de volgende thema's; CO₂-uitstoot, mensenrechtenschending, arbeidsomstandigheden, beloningsbeleid. In 2018 is namens PME op 3.824 vergaderingen gestemd, dit komt overeen met 95% van alle vergaderingen waar wij mochten stemmen. PME is betrokken bij drie actieve juridische procedures: Volkswagen / Porsche, BP en Fortis. PME neemt ook deel aan vijftien juridische procedures als passieve participant.

Uitsluiting

PME sluit ondernemingen uit als hun activiteiten - of een deel ervan - in strijd zijn met internationale verdragen. Daarnaast sluit PME een aantal tabaks- en teerzandoliebedrijven uit, evenals bedrijven die in strijd met het Wapenhandelsverdrag opereren. Maar ook wordt niet belegd in ondernemingen van uitgesloten landen waarbij de staat meer dan 30% van de aandelen in bezit heeft, of in staatsobligaties van een land dat onderhevig is aan internationale sancties. In 2018 besloot PME ondernemingen uit te sluiten die betrokken zijn bij de productie van steenkolen.

Eind 2018 sluit PME in totaal 13 landen en 82 bedrijven uit. De volledige actuele lijst van uitgesloten landen en bedrijven wordt ieder kwartaal gepubliceerd op de [website](#) van PME.

Pensioenuitvoering en -communicatie

Bij de uitvoering van de pensioenregeling heeft PME de volgende doelstellingen op het gebied van klantbediening, (pensioen-)communicatie en pensioenbeheer:

1. realiseren van **correcte pensioenuitvoering** (tijdig, kwaliteit, juistheid, toekomstbestendig);
2. realiseren van verdere **kostenverlagingen** en **vergroten van efficiëntie door innovatie en verdere digitalisering en verbetering van processen**;
3. **vergroten van vertrouwen in en tevredenheid over PME bij (ex-)deelnemers, pensioengerechtigden en werkgevers door innovatieve oplossingen bij het maatwerk in klantbediening en communicatie.**

1 Correcte pensioenuitvoering

Over het verslagjaar 2018 heeft de externe accountant van MN een ISAE3402-verklaring zonder beperkingen afgegeven. Dit betekent dat er geen materiële tekortkomingen zijn geconstateerd. Elk kwartaal legt MN via de kwartaalrapportage verantwoording af aan het bestuur van PME over de geleverde prestaties. MN rapporteert over alle incidenten (categorieën hoog, midden en laag), waardoor bij ons een goed beeld ontstaat van de aard en omvang van de incidenten. In 2018 zijn er dertien incidenten gerapporteerd, één in de categorie hoog, vijf in de categorie midden en zeven in de categorie laag. Het incident in de categorie hoog was de te late uitbetaling van circa 41.000 pensioenuitkeringen voor de maand oktober. In de ochtend van 25 september 2018 werd duidelijk dat een deel van de betalingsopdrachten niet bij de bank was binnengekomen. Dezelfde dag werden deze betalingen alsnog aan de bank aangeboden. De betreffende pensioengerechtigden ontvingen het pensioen één of twee dagen later dan gepland. Dit leverde op 25 september circa 450 extra telefoontjes van pensioengerechtigden op. Er zijn in 2018 acht datalekken door MN gemeld.

Iedere uiting van onvrede die per brief of e-mail wordt ontvangen, wordt geregistreerd als een klacht. De klachten worden binnen uiterlijk vijftien werkdagen beantwoord.

	2018	2017	2016	2015
Aantal klachten	192	82	95	378

In totaal zijn er in 2018 192 klachten ingediend. De aard van de klachten zijn:

- klachten over de dekkingsgraad en/of het beleggingsbeleid van PME (60);
- klachten over de pensioenuitkering (36);
- klachten over de hoogte van het pensioen (15);
- overig onderwerpen (81).

Een geschil is een beroep (op de hardheidsclausule) of een bezwaar. Onder beroep wordt verstaan een gemotiveerde uiting van ongenoegen ten aanzien van een reactie of beslissing met betrekking tot een eerder ingediende klacht. Een bezwaar heeft betrekking op een besluit op grond van de reglementen of beleidsregels van PME. Een beroep op hardheid is een verzoek aan het bestuur om in bijzondere gevallen in het voordeel van de belanghebbende af te wijken van toepassing van het reglement wanneer de toepassing leidt tot een onredelijke uitkomst.

Het aantal geschillen neemt jaarlijks af.

	2018	2017	2016	2015
Aantal geschillen	27	40	63	109

Van de 27 geschillen in 2018 waren er eind 2018 nog vijf in behandeling.

Ingediend	27
Afgehandeld :	
• deelnemer is in het gelijk gesteld	10
• deelnemer is niet in het gelijk gesteld	7
• deelnemer is gedeeltelijk in het gelijk gesteld	5
Nog in behandeling	5

De onderwerpen van de geschillen zijn:

- voortzetting pensioenopbouw (premievrije voortzetting/ vrijwillige voortzetting) (6);
- pensioenaanspraken (6);
- herziening (5);
- aanvullende verzekeringen (1);
- overgangsregelingen (3);
- herschikkeuzes (1);
- waardeoverdracht (2);
- overige onderwerpen (3).

Maatwerk in klantbediening

PME wil communiceren met alle deelnemers, gepensioneerden en werkgevers op de manier waarop zij dat willen.

Persoonlijk contact met PME voor deelnemers en pensioengerechtigden is mogelijk via, de service-desk, de pensioenconsulenten en bij gepensioneerd-bijeenkomsten. Daarnaast kunnen (ex-)deelnemers en gepensioneerden inloggen op MijnPME voor informatie op maat. In 2018 vernieuwde PME het portaal voor deelnemers en gepensioneerden. Voor deelnemers is als onderdeel van het portaal een vernieuwde pensioenplanner opgeleverd. Daarin kunnen zij pensioenberekeningen maken.



Voor werkgevers is persoonlijk contact mogelijk via de pensioenconsulenten en accountbeheer. Verder kunnen zij inloggen op PME Online voor relevante werkgeversinformatie. In de eerste helft van 2019 staat vernieuwing van het werkgeversportaal gepland.



Een andere manier voor interactie met werkgevers, deelnemers en gepensioneerden is een webinar. In 2018 zijn er drie webinars georganiseerd, twee voor de deelnemers en één voor werkgevers:

1. Met pensioen gaan;
2. Eerder met pensioen of minder werken;
3. Kerncijfers en financiële positie PME.

In totaal bekeken ruim 4.000 mensen een van de webinars. Er werden ruim 300 vragen gesteld en tijdens of na het webinar beantwoord.

Tot slot bracht PME in 2018 12 digitale nieuwsbrieven voor deelnemers, gepensioneerden en werkgevers uit en verscheen er vier keer een PME Magazine voor deelnemers en gepensioneerden.

Klanttevredenheid

De dienstverlening van PME in het algemeen wordt door 68% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Ruim een kwart beoordeeld de dienstverlening als redelijk goed. De gemiddelde tevredenheid is met een 7,3 redelijk goed.



Governance

PME is verantwoordelijk voor goed pensioen-fondsbestuur. Dit wil zeggen dat het fonds op een verantwoorde en evenwichtige wijze de pensioenregeling voor alle belanghebbenden uitvoert.

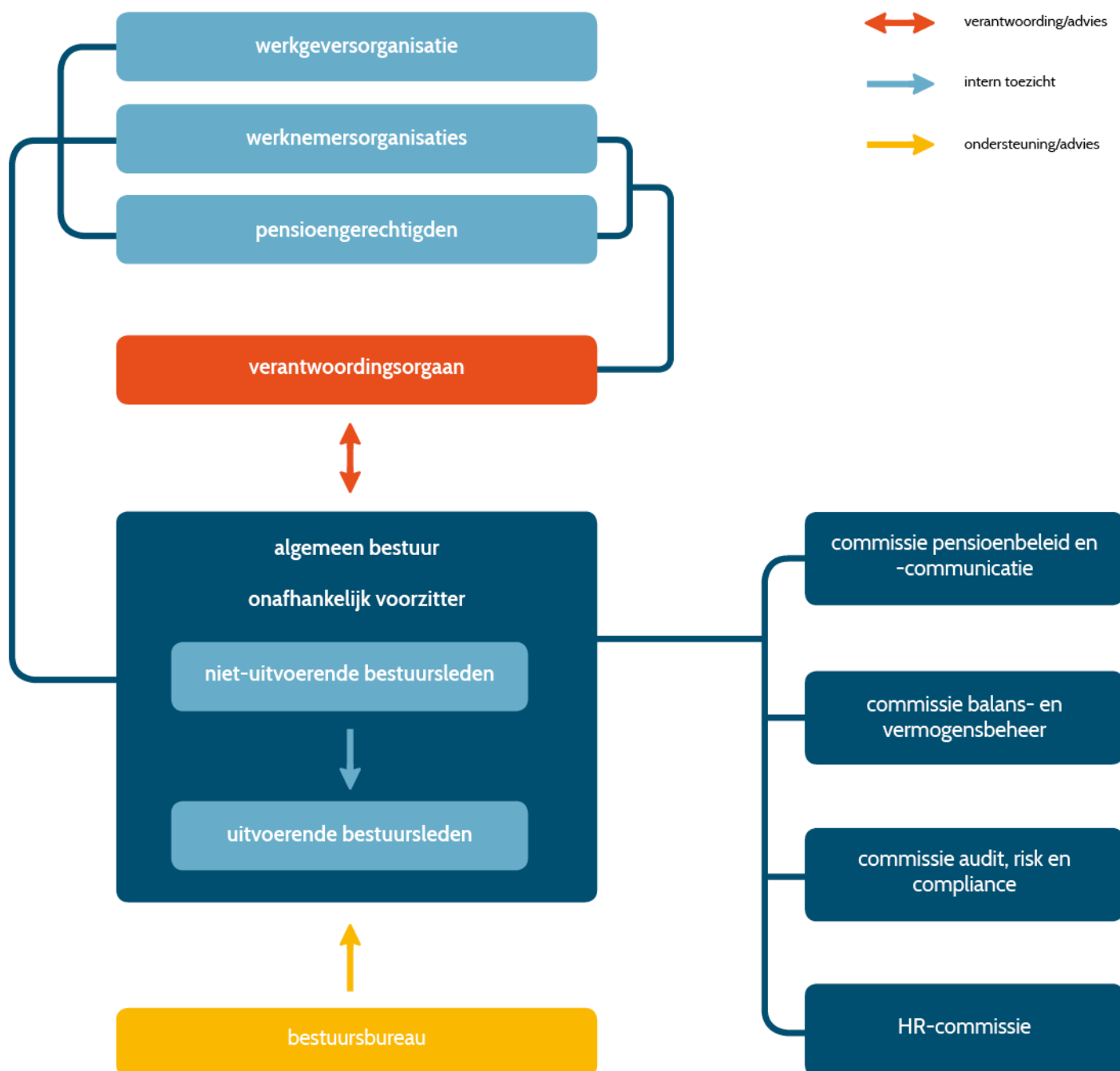
Het bestuur is hiervoor eindverantwoordelijk en heeft de regie over alle werkzaamheden van het pensioenfonds. Het draagt eveneens de zorg voor een beheerste en integere bedrijfsvoering en een adequate werking van het bestuursmodel. Periodieke evaluatie en naleving van de Code Pensioenfonds dragen hieraan bij.

Organisatie PME

De bestuurlijke organisatie van PME is ingericht volgens het omgekeerd gemengd bestuursmodel.

In de opzet, het bestaan en de werking wordt onderscheid gemaakt tussen:

- **de bestuurlijke taak**, ingevuld door het algemeen bestuur (AB) en het uitvoerend bestuur (UB);
- **de interne toezichtstaak**, door het niet-uitvoerend bestuur (NUB);
- **verantwoording en advies**, respectievelijk aan en door het verantwoordingsorgaan (VO)
- **beleidsadvies** door de bestuurlijke commissies



Uitvoeringskosten

Algemeen

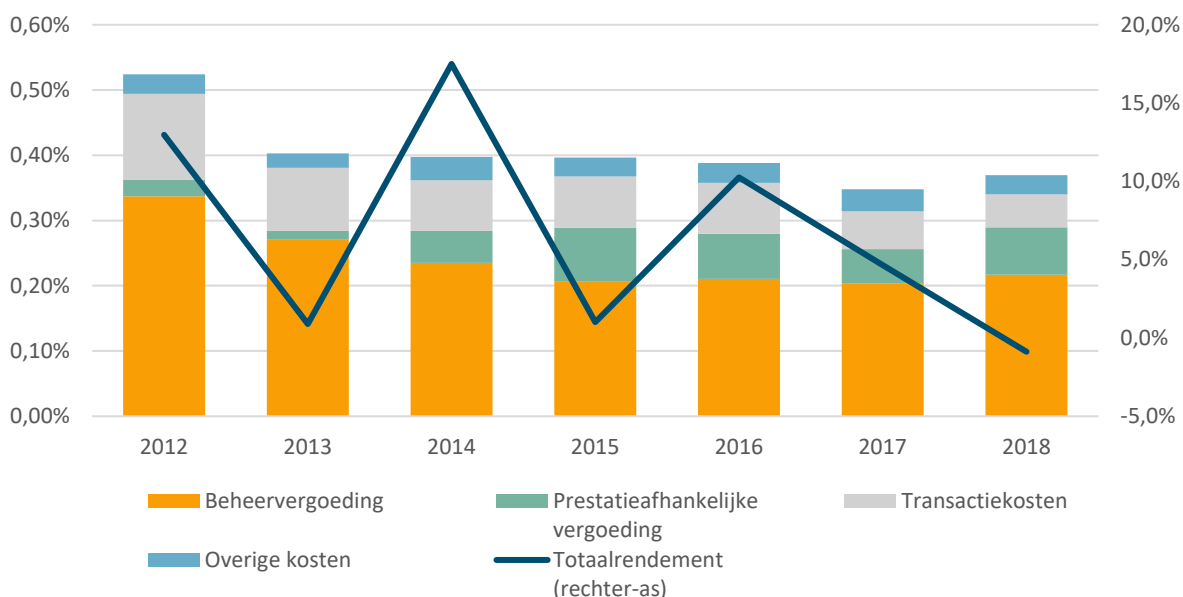
De totale uitvoeringskosten van PME stegen in 2018 van € 200,5 miljoen (2017) naar € 211,6 miljoen.

	2018 x € 1 miljoen	Verhouding	2017 x € 1 miljoen	Verhouding
Kosten pensioenbeheer	38,8	18%	41,8	20,8%
Kosten vermogensbeheer (incl. transactiekosten)	172,8	82%	158,7	79,2%
Totale uitvoeringskosten PME	211,6	100%	200,5	100%

Uitgedrukt in een kostprijs per deelnemer daalde de kosten voor het pensioenbeheer in 2018 van € 132 naar € 120.

Uitgedrukt als percentage van het gemiddeld belegd vermogen gedurende het jaar zijn de vermogensbeheerkosten in 2018 gestegen van 0,35% (2017) naar 0,37%.

Kosten vermogensbeheer en totaalrendement



In 2018 zijn de relatieve vermogensbeheerkosten (als percentage van het totaal belegd vermogen) hoger dan die in 2017. Het brutorendement van de beleggingsportefeuille bedroeg over 2018 -0,51% en het nettorendement -0,88%. Het verschil tussen bruto en netto, afgerond 0,37% (36,7 basispunten), geeft de totale vermogensbeheerkosten weer.

De vermogensbeheerkosten bestaan hoofdzakelijk uit reguliere vaste beheerkosten, performancegerelateerde beheerkosten en transactiekosten. De vermogensbeheerkosten omvatten de kosten van zowel de beleggingen in eigen bezit als het vermogen in beleggingsfondsen.

BTW voor pensioenbeheer en vermogensbeheer

PME is het niet eens met de regelgeving dat het fonds btw moet betalen over de pensioen- en vermogensbeheerdiensten. Niet alle pensioenfondsen hebben deze verplichting, waardoor ongelijkheid is tussen de deelnemers van de verschillende fondsen. Alhoewel PME dit ter discussie stelde bij de Belastingdienst, werd in 2017 duidelijk dat ook voor de vermogensbeheerkosten bij MN de btw-verplichting onafwendbaar is. In 2018 zijn door MN met terugwerkende kracht suppletieaangiftes gedaan. PME blijft zich inspannen om de btw niet ten laste te laten komen van de pensioenen van zijn deelnemers.

Balans per 31 december (na resultaatbestemming)

(bedragen x € 1 miljoen)

Activa	2018	2017
Beleggingen voor risico pensioenfonds		
Vastgoedbeleggingen	2.584	2.461
Aandelen	14.241	16.215
Vastrentende waarden	27.803	26.177
Derivaten	674	997
Overige beleggingen	3.078	2.691
Totaal beleggingen	48.380	48.541
Deelnemingen	4	3
Vorderingen uit hoofde van beleggingen	111	43
Overige vorderingen en overlopende activa	39	50
Overige activa		
Liquide middelen	226	128
Totaal activa	48.760	48.765

Passiva	2018	2017
Stichtingskapitaal en reserves		
Algemene reserve	(1.108)	753
Bestemmingsreserve (premie-egalisatiedepot)	-	114
Totaal reserve	(1.108)	867
Technische voorzieningen		
Voorziening pensioenverplichtingen voor risico pensioenfonds	47.640	46.112
Spaarfonds gemoedsbezwaarden	4	4
Totaal technische voorzieningen	47.644	46.116
Overige voorzieningen (VPL)	158	135
Verplichtingen uit hoofde van beleggingen	2.040	1.622
Overige schulden en overlopende passiva	26	25
Totaal passiva	48.760	48.765

Staat van baten en lasten over het boekjaar

(bedragen x € 1 miljoen)

Baten	2018	2017
Premiebijdragen (van werkgevers en werknemers)	1.254	1.171
Beleggingsresultaten voor risico pensioenfonds	(422)	2.077
Overige baten	1	-
Totaal baten	833	3.248

Lasten	2018	2017
Pensioenuitkeringen	1.192	1.168
Pensioenuitvoeringskosten	39	42
Mutatie voorziening pensioenverplichtingen		
Pensioenopbouw	1.258	1.262
Verhoging pensioenen	-	-
Interesttoevoeging	(121)	(101)
Onttrekking voor uitkeringen	(1.186)	(1.157)
Effect wijziging marktrente	2.042	(631)
Schattingwijzigingen	(504)	1
Actuariële uitgangspunten	-	-
Inkoop voorwaardelijke aanspraken	90	100
Wijziging uit hoofde van waardeoverdrachten	(31)	353
Overige mutaties	(20)	7
Totaal mutatie voorziening pensioenverplichtingen	1.528	(166)
Mutatie voorziening gemoedsbezwaarden	-	1
Mutatie overige voorzieningen (VPL)	23	30
Saldo overdrachten van rechten	26	(342)
Overige lasten	-	1
Totaal lasten	2.808	734
Saldo van baten en lasten	(1.975)	2.514