



Communicatieplan WTP
***Samen op weg naar nieuwe regels voor
pensioen***

Inhoud

1.	Leeswijzer	2
2.	Kaders voor de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen	6
2.1.	Inleiding	6
2.2.	Wet- en regelgeving	7
2.3.	Dienstverlening en hulp bij keuzes maken	8
2.4.	Communicatie met bestaande en aanvullende middelen	9
2.5.	Houding, gedrag en kennis	10
3.	Doelen, uitgangspunten en fasering	11
3.1.	Communicatiedoelen	11
3.2.	Uitgangspunten	13
3.3.	Fasering	15
4.	Communicatiestrategie	18
4.1.	Onze kennisvoorsprong op onze deelnemers	18
4.2.	Vierkamermodel	19
4.3.	Informatie steeds gelaagd	20
4.4.	Vertrouwen nú is niet automatisch vertrouwen stráks	21
4.5.	Taal op Groen	22
4.6.	Aanpak in de praktijk	22
5.	Doelgroepen, boodschappen en middelen	23
5.1.	Niet iedere doelgroep hoeft en wil hetzelfde horen	23
5.2.	Wat drijft onze deelnemers?	23
5.3.	Generieke boodschappen voor iedere levensfase	25
5.4.	Specifieke boodschappen: persona's gekoppeld aan levensfasen	26
5.5.	Keuzebegeleiding	31
5.6.	Overzicht van onze communicatiekanalen en -middelen	31
6.	Planning	34
7.	Organisatie van de communicatie	37
8.	Risicomanagement	38
9.	Resultaten en evaluatie	40
10.	Bijlagen	44
10.1.	Verplichte communicatie	44
10.2.	Deelnemers en communicatiedoelgroepen	45
10.3.	Doelen, (kwetsbare) doelgroepen, kernboodschappen en middelen	46
10.4.	Wat verandert er voor welke (bijzondere) groep en wat blijft hetzelfde?	47
10.5.	Communicatie tot en met juni 2024	48
10.6.	Wijze van invaren	49
10.7.	Controle juiste informatie in communicatie met deelnemers	50
10.8.	Keuzebegeleiding en bewustwordingscampagnes	52

1. Leeswijzer

Waarom een wettelijk verplicht communicatieplan

Onze deelnemers krijgen door de nieuwe regels voor pensioen met belangrijke wijzigingen te maken. Die zijn gebaseerd op de Wet toekomst pensioenen. Op grond van die wet moeten wij onze deelnemers over de voor hen relevante wijzigingen in hun pensioenregeling goed informeren. De wetgever heeft in artikel 150j lid 2 van de Pensioenwet (zie bijlage 10.1) bepaald hoe we dat moeten doen: op grond van een communicatieplan. De AFM heeft in een leidraad nadere regels voor het wettelijk verplichte communicatieplan opgesteld. De AFM toetst of het communicatieplan aan deze vereisten voldoet.

Het communicatieplan dient ons fonds uiterlijk eind juni 2025 in bij de AFM.

Zodra de AFM ons communicatieplan beoordeeld heeft, plaatsen wij volgens het Besluit uitvoering Pensioenwet (BUPW) artikel 46a, lid 5, het volgende op onze website:

- Op welke momenten wij onze deelnemers informeren over hun nieuwe pensioenregeling.
- Wanneer zij persoonlijke informatie ontvangen.
- Wat de belangrijkste informatie is op de momenten dat wij hen informeren.

De informatiemomenten maken wij inzichtelijk met behulp van een interactieve tijdslijn. Op die manier kunnen we zowel informatie in één oogopslag als achtergronden aanbieden. De tijdslijn met achterliggende informatie actualiseren wij zodra dat nodig is. Via digitale nieuwsbrieven en campagnemiddelen wijzen zij regelmatig op deze tijdslijn met bijbehorende informatie over het nieuwe pensioen. Ons streven op dit moment is om in juli 2026 over te gaan naar de nieuwe regels voor pensioen. De haalbaarheid van de invoering van de nieuwe pensioenregeling die op die regels is gebaseerd, is op dit moment onderwerp van gesprek met onze uitvoerder. Dat is Achmea Pensioenservices (APS).

Pensioenbarometer

In juni 2024 hebben we een eerste deelnemersonderzoek gehouden. In juni 2025 houden wij het tweede onderzoek. In totaal doen we het onderzoek vijf keer. We noemen het onderzoek de pensioenbarometer. De eerste keer is het een nulmeting. Door het houden van deze meting hebben we meer kennis gekregen over de houding, het gedrag en de kennis van onze deelnemers over hun pensioenfonds, hun huidige en hun nieuwe pensioen. De uitkomsten van de nulmeting zijn verwerkt in de doelstellingen die wij met ons communicatieplan willen bereiken. Ook zijn de boodschappen die wij op grond van die doelstellingen formuleren daarop aangepast. Iedere keer als wij de pensioenbarometer inzetten gedurende het transitieproces kunnen de uitkomsten van de barometer aanleiding zijn om onze doelstellingen en boodschappen aan te scherpen.

Indeling van het communicatieplan volgt de leidraad van de AFM

De leidraad van de AFM voor het wettelijk verplichte communicatieplan geeft aan welke onderdelen in het communicatieplan beschreven moeten worden, hoe en waarom. Het gaat om vijf belangrijke onderdelen: doelgroepen, doelstellingen, planning, strategie en resultaten.

De kaders voor de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen beschrijven we in hoofdstuk 2 van ons plan. De uitwerking van de onderdelen die in het communicatieplan moeten worden opgenomen, staan vervolgens beschreven in hoofdstuk 3 tot en met 9. In de bijlage van dit plan staat ook een uitgebreide planning van alle proces, wettelijke communicatiemomenten en middelen. Met een aanvulling van alle overige communicatiemiddelen en momenten.

We houden in deze hoofdstukken ook rekening met de aanscherpingen die de AFM regelmatig bekend maakte via haar Transitiebulletins. Voor ons communicatieplan gaat het onder andere om de aanscherpingen uit Transitiebulletin 17 van februari en 19 van april 2024. Een van die aanscherpingen betreft de aanbeveling om de sleutelfunctiehouders risicobeheer en interne audit bij de communicatie

te betrekken. Daarom hebben we in hoofdstuk 8 een risicoanalyse opgenomen. De risicoanalyse inclusief een legenda staat ook in een separaat Excel document dat bij dit plan hoort. Onze sleutelfunctiehouder risicobeheer en interne audit hebben over deze analyse hun opinie gegeven bij de besluitvorming over dit communicatieplan.

Dit communicatieplan sluit aan bij ons communicatiebeleid

Het communicatieplan over de nieuwe regels voor pensioen, past binnen ons communicatiebeleid. De manier waarop wij gewend zijn onze deelnemers te informeren, ligt vast in ons communicatiebeleidsplan 2023 - 2025. De uitvoering van ons communicatiebeleidsplan geven wij vorm met communicatiejaarplannen. Voor de periode tot aan de invoering van de nieuwe pensioenregeling werken wij met één uitvoeringsplan: communicatieplan 2024 - 2027. Dat uitvoeringsplan is helemaal afgestemd op dit wettelijk verplichte communicatieplan over de nieuwe regels voor pensioen. Hoe deze plannen zich tot elkaar verhouden, beschrijven we in hoofdstuk 2. We geven in hoofdstuk 2 ook aan dat we de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen met bestaande en aanvullende communicatiemiddelen uitvoeren. Een nadere beschrijving van die middelen staat in hoofdstuk 5.

Communicatiestrategie

Een belangrijk element in dit communicatieplan over de nieuwe regels voor pensioen is onze communicatiestrategie. We realiseren ons dat communicatie over de nieuwe regels voor pensioen in feite gaat over verandercommunicatie. Om die verandering communicatief te begeleiden, hanteren we het zogenoemde vierkamermodel. De hantering van dit model is strategisch geen nieuwe aanpak, maar een uitwerking van ons strategisch communicatiebeleid. Hoe het vierkamermodel werkt, beschrijven we in hoofdstuk 4.2. Het model gaat ervan uit dat veranderingen niet in één keer op acceptatie kunnen rekenen. Daarom houden wij gedurende het hele transitietraject rekening met weerstand tegen de nieuwe pensioenregeling, met ongerustheid en met wantrouwen. De mate waarin we op weerstand, ongerustheid en wantrouwen kunnen rekenen, meten we in de periode 2024 – 2027 vijf keer met onze pensioenbarometer. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn van invloed op hoe, wanneer, met welke middelen en met welke intensiteit wij onze communicatie gaan inzetten. Dat beschrijven we in hoofdstuk 4, 5 en 9.

De kern van onze communicatiestrategie is dat we onze deelnemers met een gerust gevoel en vertrouwen willen laten overgaan naar de nieuwe regels voor pensioen. Tegelijkertijd informeren we hen goed over hoe hun pensioen nu en straks gaat werken en ondersteunen wij hen bij het maken van voor hen relevante keuzes voor hun nieuwe pensioen. We willen onze deelnemers activeren om zelf keuzes te maken en voorkomen dat deelnemers door niet te kiezen in default keuzes komen.

Communicatiedoelen

Onze communicatiedoelen geven we weer in hoofdstuk 3. De mate waarin we die doelen voor de verschillende leeftijdsgroepen die wij onderscheiden, willen bereiken, geven we weer als een ambitie. Met onze pensioenbarometer, maar ook met het bereiken van onze KPI's, meten we gedurende de hele transitieperiode waar we staan in het bereiken van onze doelen. In hoofdstuk 9 geven we onze hoofddoelen in percentages en KPI's weer. Een verkorte weergave van onze doelen, de uitkomsten van de eerste pensioenbarometer (0-meting) en onze ambitie staat in de volgende tabel.

	Welkom < 45		Wakker > 45 - 55		Wissel > 56		Waakzaam	
	0-meting	Ambitie	0-meting	Ambitie	0-meting	Ambitie	0-meting	Ambitie
<i>Gerust gevoel over de veranderingen</i>	39%*	60%	39%	75%	39%	85%	39%	85%
<i>Vertrouwt dat APF zorgvuldig met belangen deelnemers omgaat</i>	58%*	70%	58%	70%	58%	75%	58%	80%
<i>Is actief bezig met pensioen</i>	25%*	50%	22%	50%	18%	50%	18%	50%
<i>Tevreden over fonds</i>	65%*	70%	70%	75%	82%	85%	82%	85%
<i>Informatie nieuwe regels tot nu toe duidelijk en begrijpelijk</i>	75%*	75%	75%	80%	75%	80%	75%	80%
<i>Weet dat je een eigen pensioenkapitaal krijgt in 1 regeling</i>	75%*	90%	75%	90%	75%	90%	75%	90%

*Percentages op basis van beperkt aantal waarnemingen onder deelnemers <45.

Evaluatie en bijsturing

In hoofdstuk 9 van dit plan beschrijven we ook hoe we de effectiviteit van onze communicatie evalueren. De evaluaties zijn bedoeld om te kunnen bepalen of we op koers liggen en of we onze doelen bereiken. De evaluaties doen we ieder kwartaal. Ze kunnen aanleiding zijn om de koers van dit communicatieplan bij te stellen. In feite doen we dit al vanaf de start. Uit de nulmeting van de pensioenbarometer blijkt bijvoorbeeld dat de meeste deelnemers weten dat er nieuwe regels voor pensioen komen. Dus zullen we aan dat aspect minder aandacht kunnen besteden. Meer aandacht zal uitgaan naar wat die nieuwe regels voor onze deelnemers betekenen. Uit onze nulmeting blijkt ook dat een derde van onze deelnemers bang is dat het vermogen voor hun pensioen op kan raken. Dat aspect zullen wij daarom meer aandacht geven. Dat doen we onder andere met de animatie 'Er is altijd pensioen ook als je heel oud wordt'. Die animatie zullen we flink gaan promoten.

Overzichtstabel van onze communicatie

In bijlage 10.3 staat een voorbeeld van de omvattende communicatietabel die we gemaakt hebben. De volledige tabel hebben we opgenomen in een los Excel document. Dat Excel document hoort bij dit communicatieplan. In die tabel staan per communicatiedoelgroep aangegeven:

1. In welke levensfase men zich bevindt (zie hoofdstuk 5.2).
2. De te bereiken communicatiedoelen (zie hoofdstuk 3).
3. De generieke boodschappen (zie hoofdstuk 5.3).
4. De specifieke boodschappen (zie hoofdstuk 5.4).
5. Specifieke gevolgen (zie voorbeeld in bijlage 10.3).
6. De kanalen en middelen (zie hoofdstuk 5.6).
7. De planning (zie hoofdstuk 6).
8. De te bereiken resultaten (zie hoofdstuk 9).

Dit omvattende overzicht helpt ons en onze uitvoerder APS om overzicht te houden op de uitvoering van de communicatie gedurende de gehele transitieperiode.

Ter toelichting staat hierna een fragment uit het schema over de doelgroep 'Werkenden, jonger dan 45 jaar'.

Doelgroep	Levensfase	Kenmerken	Doelstelling	Generieke boodschap	Specifieke boodschap (Gelaagd)	Gevolgen (Relevantie)	Kanaal	Middel	Planning	Resultaatmeting
Werkenden	Welkom (<45)	1. 61% is ongerust over nieuwe pensioen. 2. 58% vertrouwt dat APF zorgvuldig met hun belangen omgaat. 3. 25% is bezig met pensioen 4. 65% is tevreden over APF. 5. 75% vindt Wtp info duidelijk. 6. 75% weet dat je een eigen pensioenvermogen krijgt 7. 95% weet dat er nieuwe regels voor pensioen komen. 8. 66% weet dat pensioen gaat variëren.	1. Tevredenheid van 82% naar 85% 2. Gerust gevoel van 39% naar 85% 3. Vertrouwen omgaan met belangen van 58% naar 70% 4. Activatie van 25% naar 66% 5. Tevredenheid van 65% naar 70% 6. Duidelijkheid informatie 75% 7. Weet dat pensioen variabel wordt van 66% naar 70% 8. Denkt dat pensioen op kan raken van 33% naar 0%	Zie pagina 26 en 27 communicatieplan	1. Je persoonlijke pensioenvermogen groeit aan door premies en beleggingen 2. Beleggen levert meer op dan sparen; je belegt in lifecycle met meer of minder risico. De keuze voor een lifecycle maak je zelf 3. Je bent nog jong, daarom heb je genoeg tijd om tegenvallers op de beurs op te vangen	Je pensioenvermogen kan eerder stijgen, soms ook dalen. Naar verwachting krijg je een beter pensioen. Aandachtspunt: Ben je <30? Dan valt je te bereiken pensioen bij een optimistisch scenario bijzonder hoog uit. Keuzebegeleiding bieden we voor keuze van de juiste lifecycle	Digitaal*	Landingspagina website Animaties Illustraties Digitale brochures Planner Prognosebrief Definitieve berekeningsbrief Webinar(s) Klantcontactcentrum	Zie pagina 35 en 26 communicatieplan	1. Data analytics digitale middelen 2. Pensioenbarometer, zie pagina 43-44 3. Kwartaalrapportages en bijsturing
					1. Er is altijd pensioen 2. Je pensioenvermogen gaat wel meebewegen met de beleggingen 3. Tegen overlijden ben je verzekerd zolang je bij AN/NNS werkt	Tegenvallers op de beurs? Dat zie je terug aan je pensioenvermogen. Maar een tijdelijk dalend vermogen hoeft nog geen gevolgen voor je latere pensioenuitkering te hebben als de daling zich weer herstelt.				
					1. Het pensioen voor je partner verandert en wordt een verzekering voor als je overlijdt voor je met pensioen gaat 2. Zolang je bij AN/NNS werkt, ben je verzekerd en als je van baan verandert is er een overgangperiode van 3 maanden. Mocht je voor je pensioeningangdatum overlijden dan is er voor een bepaalde groep deelnemers een overgangsbepaling van kracht 3. Let er goed op als je van baan verandert, dat je nieuwe werkgever ook partnerpensioen verzekert	Heb je in de huidige pensioenregeling partnerpensioen opgebouwd? Dan hou je dat na invaren. Belangrijk dat een deelnemer bij verandering van baan goed oplet om te voorkomen dat hij of zij onverzekerd is				
					1. Je moet een beleggingsprofiel kiezen dat bij je risicobereidheid past 2. Als je niet zelf kiest, kiezen wij een goed standaard beleggingsprofiel voor je (default) 3. Heb je nu naast de basisregeling ook een Beschikbare Premiereregeling? Dan zetten wij dat BP-kapitaal om naar je nieuwe pensioenvermogen en beleggingsprofiel. De huidige BP verdwijnt	Basisregeling en excedentregeling worden één regeling. Wel zijn er nog andere premieafspraken van kracht voor Basis en Excedent. Je moet een keuze voor een bij jouw risicohouding passend beleggingsprofiel maken. Keuzebegeleiding /uitleg is belangrijk				

2. Kaders voor de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen

2.1. Inleiding

Nederland krijgt een nieuw pensioenstelsel. De wet die dat mogelijk maakt is op 1 juli 2023 van kracht geworden. Pensioenuitvoerders krijgen op grond van die wet tot uiterlijk 1 januari 2028 de tijd de nieuwe regels voor pensioenen in te voeren. De overgang naar het nieuwe pensioenstelsel raakt vrijwel iedereen die deelneemt of heeft deelgenomen aan een pensioenregeling. Duidelijk moet zijn wat de gevolgen van deze overgang zijn voor onze (oud-)deelnemers, (ex-)partners en pensioengerechtigden (hierna: deelnemers).

Flexibele premiepensioenregeling en invaren

Ons pensioenfonds gaat op 1 juli 2026 over naar het nieuwe pensioenstelsel. In onze nieuwe pensioenregeling krijgen onze deelnemers allemaal een persoonlijk pensioenvermogen. De pensioenaanspraken van de middelloonregeling (de basisregeling van ons fonds) en de beschikbare premieregeling verdwijnen en maken plaats voor een flexibele premieregeling (FPR). Er komt één regeling, de huidige pensioenregelingen komen te vervallen. Alle deelnemers krijgen in deze flexibele premieregeling een persoonlijk pensioenvermogen. Dit vermogen komt tot stand door de pensioenpremies te beleggen. Het tot nu toe opgebouwde pensioen van alle deelnemers gaat mee naar de nieuwe pensioenregeling. We varen de huidige pensioenen dus in, in de nieuwe flexibele premieregeling. Dat vormt de start van het persoonlijke pensioenvermogen.

Pensioen gaat meebewegen met beleggingen en rente

In de nieuwe regeling worden de resultaten van lang leven, de beleggingen en rente nog meer dan nu bepalend voor het pensioenvermogen dat onze deelnemers uiteindelijk kunnen bereiken. Ongeveer 40% van onze actieve deelnemers (werknemers) is hier al mee bekend, want zij hebben nu al een beschikbare premieregeling in aanvulling op hun middelloonregeling. Hun kapitaal in de beschikbare premieregeling beweegt al mee met de resultaten van lang leven, de beleggingen en rente.

Pensioenuitkeringen worden vast of variabel

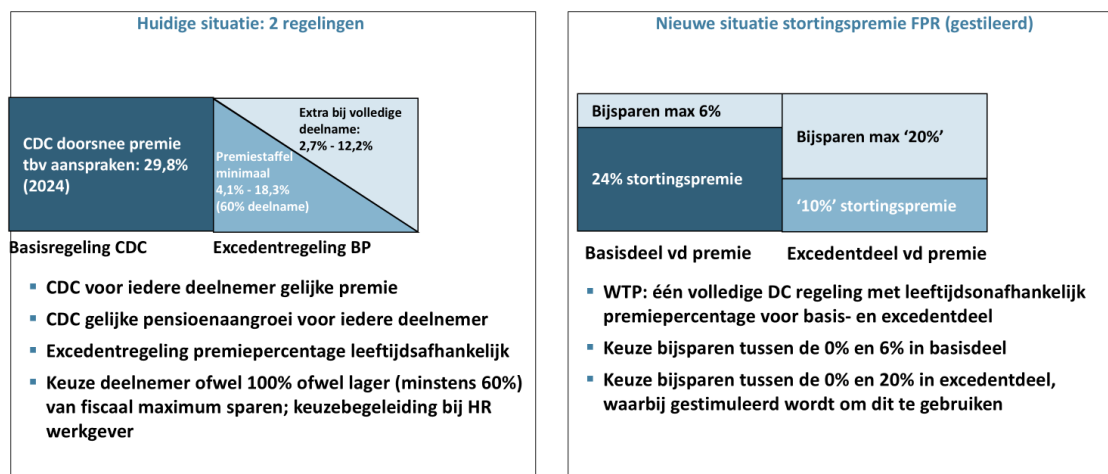
Het persoonlijke pensioenvermogen wenden we op pensioeningangsdatum aan voor het doen van pensioenuitkeringen. Ook de pensioenuitkeringen die wij straks aanbieden, gaan meebewegen met de beleggingen en rente. Iedereen van 58 jaar of ouder moet kiezen voor een vast of variabel pensioen. Dit geldt ook voor wie nu al met pensioen is, de huidige pensioengerechtigden. Wij bieden geen vast pensioen aan. Deelnemers moeten een vast pensioen bij een andere aanbieder aankopen. De keuze voor een vast of een variabel pensioen is een belangrijke keuze. De keuzebegeleiding die we op dit punt als fonds gaan bieden, krijgt extra aandacht. Die voorziet in nog betere informatie en het activeren van deelnemers zich in hun pensioenkeuzes te verdiepen. Belangrijk hulpmiddel daarbij is de nieuwe pensioenplanner van ons pensioenfonds.

Een vast pensioen biedt ogenschijnlijk duidelijkheid vooraf, maar die duidelijkheid heeft een prijs. Een (dalend) variabel pensioen kan eerder stijgen, maar soms ook dalen. Met het spreiden van resultaten over meerdere jaren via de zogenoemde 'dakpanmethodiek' en een extra reserve (de risicodelingsreserve), hebben en houden onze deelnemers zoveel mogelijk zekerheid over de hoogte van hun pensioenuitkering.

Opt in excedentregeling en bijsparen

In de huidige regeling bestaat de mogelijkheid van 60 of 100% deelname aan het excedentpensioen. Dat verandert in de nieuwe regeling. Standaard wordt een premie van 10% met een bijspaarmogelijkheid van 20% in het excedentdeel van de premie. In termen van de huidige regeling komt dat neer op 33% met een bijspaarmogelijkheid van 66%. Deze verhouding wordt ten opzichte van de huidige regeling leeftijdonafhankelijk. Als gevolg daarvan kan in euro's 100% deelname aan de excedentregeling in de nieuwe regeling veel meer zijn dan in de huidige. Ons doel is om zoveel

mogelijk medewerkers te stimuleren om in ieder geval evenveel bij te dragen aan het excedentpensioen als nu. Onderstaande afbeelding verduidelijkt dit.



2.2. Wet- en regelgeving

De Memorie van Toelichting bij de Wet toekomst pensioenen stelt eisen aan de communicatie over de nieuwe pensioenregels. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) ziet er op toe dat pensioenuitvoerders deze eisen naleven. Hiervoor heeft de AFM een leidraad uitgegeven. Daarin staan vijf onderwerpen waar de AFM op focust. Die onderwerpen komen samengevat hierop neer:

- Benoem de doelgroepen op wie je je richt en onderbouw de manier waarop je segmenteert in doelgroepen.
- Werk met duidelijke doelstellingen en gewenste effecten, geef aan hoe je die denkt te bereiken.
- Maak een planning, waarin (kwetsbare) doelgroepen, communicatiemomenten, concrete boodschappen en middelen op elkaar worden afgestemd.
- Onderbouw hoe je werkwijze aansluit op je doelgroepen.
- Evalueer de resultaten van de communicatie en stel waar nodig bij.

Verder stelt de AFM eisen aan het communicatieplan op basis van artikel 48a Keuzebegeleiding en 150j Communicatieplan lid 2 van de Pensioenwet en artikel 46a Communicatieplan van het Besluit uitvoering Pensioenwet (zie bijlage 10.1). Deze eisen zijn aangescherpt in transitiebulletin 17 van februari en 19 van april 2024. Deze aanscherping ziet onder meer toe op:

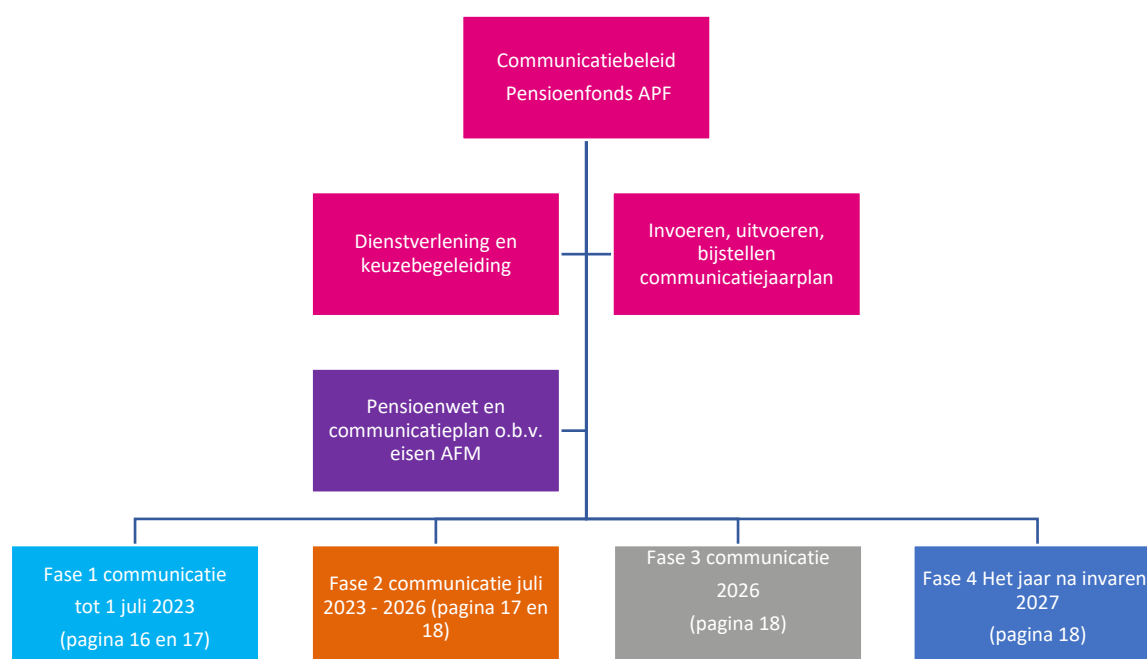
- aandacht voor kwetsbare doelgroepen.
- controleerbaarheid van huidige en nieuw te bereiken pensioen.
- goede onderbouwing van doelen, boodschappen en resultaten.
- concrete uitwerking van boodschappen.
- een overzichtelijke tabel met alle doelen, doelgroepen, levensfase, (gelaagde) boodschappen, planning, kanalen, middelen en relevantie bij elkaar (zie Excel document bij bijlage 10.3).

In bijlage 10.1 laten we zien voor welke doelgroepen de nieuwe regels voor pensioen gevolgen hebben. Die doelgroepen zijn daarom onderdeel van dit communicatieplan.

Los van de wettelijke communicatiemomenten, spelen we met aanvullende communicatie in op de vragen die er dan leven onder onze deelnemers. Op de houding die er onder onze deelnemers leeft, op de kennis die zij inmiddels hebben en op het gedrag dat wij onder onze deelnemers waarnemen. Het is dan ook niet zonder reden dat we bewust aan het einde van 2026 (uiterlijk begin 2027) onze laatste pensioenbarometer inzetten. Naast de data analytics die wij verzamelen en de informatie uit de contacten van ons KlantContactCentrum met deelnemers, biedt de pensioenbarometer informatie waarop we onze communicatie in 2026/2027 kunnen afstemmen.

In dit communicatieplan over de nieuwe pensioenregeling houden we rekening met de wettelijke verplichtingen en de eisen van de AFM. Die passen binnen de uitgangspunten van ons communicatiebeleidsplan 2023-2025 en de daarop gebaseerde communicatiejaarplannen. Die plannen zijn leidend voor onze communicatie. Dat is ook nu het geval, maar gezien de bijzondere situatie ontstaan door de transitie naar een nieuwe pensioenregeling, hanteren we een apart communicatieplan voor de periode 2024 - 2027. Hoe deze plannen zich ten opzichte van elkaar verhouden, geven we hieronder in de afbeelding aan.

De communicatie over de transitie naar de nieuwe pensioenregeling gaat in vier fases. Die fases beschrijven we verderop in hoofdstuk 3.2.



2.3. Dienstverlening en hulp bij keuzes maken

De communicatie over de nieuwe pensioenregeling is gebaseerd op de uitgangspunten van ons communicatiebeleid. In de afbeelding hiervoor geven we grafisch weer hoe ons communicatiebeleid, onze dienstverlening en onze jaarplannen zich verhouden tot het verplichte communicatieplan over de nieuwe pensioenregeling. Voor ons staat het klantbelang voorop. Niet de administratieve processen. We zijn gewend om outside én inside out in naar het belang van onze deelnemers te kijken. De overgang naar de nieuwe pensioenregeling moeten onze deelnemers niet als een hindernis,

maar als een soepel lopend proces ervaren. Onze communicatie moet daarbij ondersteunen en onze dienstverlening moet die soepele overgang waarmaken. We willen zichtbaar de goede dingen voor onze deelnemers doen en hen die service verlenen die bij hun situatie aansluit. Daarom zien we de transitie naar een nieuwe pensioenregeling ook als een kans om onze communicatie door te ontwikkelen op het gebied van klantsegmentatie en effectmeting. Hieronder valt ook het beter begeleiden van onze deelnemers bij het maken van keuzes. Op dit moment geven we hier invulling aan door een coachende rol richting onze deelnemers te vervullen. We informeren hen niet alleen, maar stimuleren hen ook om actie te ondernemen. We bieden onze deelnemers handvatten -onder andere met de pensioenplanner- om zelf de voor hen optimale keuzes te kunnen maken. We hebben hiervoor onder andere recent ook een op eerste oriëntatie gerichte [keuzehulptool](#) ontwikkeld. We willen nog verder gaan en onze deelnemers wijzen op de voor- en nadelen van keuzes. We willen hiermee aansluiten bij de persoonlijke communicatie over de gevolgen van de nieuwe pensioenregels.

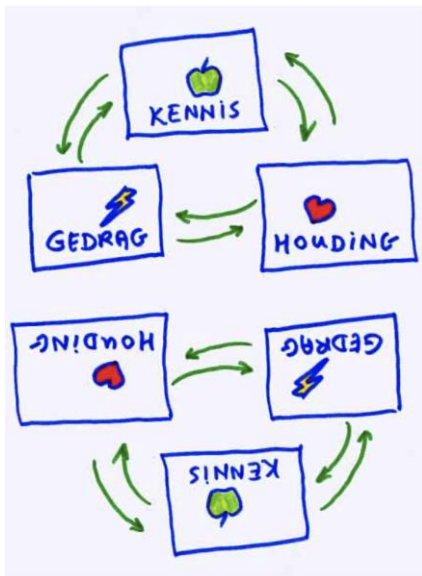
Ons beleid is er op gericht om onze deelnemers heldere, juiste, tijdige en relevante informatie te geven. Gelaagd en goed vindbaar. We vinden het belangrijk om onze deelnemers inzicht en overzicht te bieden. Dat helpt hen om regie te kunnen nemen over hun pensioen en de juiste keuzes te maken. Waar nodig begeleiden we onze deelnemers bij het maken van keuzes die voor hen belangrijk zijn. We toetsen hoe onze deelnemers de communicatie ervaren en passen onze communicatie aan als dat nodig is. Hiervoor maken we onder andere gebruik van deelnemersonderzoek (pensioenbarometer), data-analytics, feedbackloops en klachtenregistratie. Dat doen we ook voor de invoering van de nieuwe regels voor pensioen

Onze deelnemers krijgen persoonlijk ongeveer één maand voor invaren op 1 juli 2026 een inschatting van hun nieuwe pensioen in de vorm van een prognosebrief. Die krijgen zij dus eind mei 2026. Daarin staan, gelaagd, alle gegevens vereist vanuit artikel 150j lid 2 van de Pensioenwet en Artikel 46a lid 1 van het Besluit uitvoering Pensioenwet. Na invaren ontvangen onze deelnemers persoonlijk drie maanden na de overgang een brief met een definitieve pensioenopgave. Zowel de prognose- als definitieve berekeningsbrief na de overgang bevatten het te verwachten pensioen bij een optimistisch, pessimistisch en verwacht economisch scenario. Als er verschillen zijn tussen de prognose en het overzicht na invaren, dan worden de verschillen toegelicht. We geven dit in principe gelaagd -als het lukt ook grafisch- weer met de belangrijkste cijfers bovenaan, zoals ook gebruikelijk is in hedendaagse bankapps voor bankrekeningen. Op deze manier helpen wij onze deelnemers aan inzicht in hun pensioen. Dat helpt hen bij het maken van keuzes voor hun pensioen.

2.4. Communicatie met bestaande en aanvullende middelen

In lijn met ons communicatiebeleid geven we vorm en inhoud aan de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. Onze deelnemers moeten een gerust gevoel over hun (toekomstige) pensioen hebben. Dat kan als onze communicatie over hun (toekomstige) pensioen duidelijk, begrijpelijk en eerlijk is. We gebruiken gevarieerde -ook de wettelijk verplichte- middelen en kanalen. Die zijn gebaseerd op onze reguliere communicatiejaarplannen. Deze middelen zetten we ook in voor de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen en het invaren. En als het nodig is om onze doelen te bereiken vullen we de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen aan met extra middelen. Samen staan we voor een goed pensioen.

2.5. Houding, gedrag en kennis



Onze gebruikelijke communicatiestrategie gaat ervan uit dat we in eerste instantie rekening moeten houden met de houding van onze deelnemers t.a.v. pensioen en de veranderende regels voor pensioen. Want de houding van deelnemers bepaalt in eerste instantie het gedrag van onze deelnemers en vervolgens de mate waarin zij iets willen weten over de nieuwe regels voor pensioen. Daarom sluiten we zoveel mogelijk bij die houding aan. Hoe die houding, het daarop gebaseerde gedrag en de kennis die men heeft, zijn, meten we regelmatig met onze pensioenbarometer. De nulmeting was in juni 2024. In totaal meten we vijf keer: Juni 2024, juni 2025, najaar 2025, voorjaar 2026 en najaar 2026. Op grond van het [Ipsos onderzoek](#) dat begin 2024 in opdracht van de Rijksoverheid is gehouden, weten we dat veel werkenden en gepensioneerden in Nederland bezorgd zijn over de nieuwe regels. We verwachten dat dit bij ons fonds ook zo zal zijn. Daarom besteden we sowieso aandacht en zorg aan die ongerustheid. En we besteden ook aandacht aan het landelijke lage vertrouwen in de nieuwe regels voor pensioen.

We verwachten dat we daarmee de houding van onze deelnemers kunnen beïnvloeden. Dat zal tot veranderd gedrag leiden: meer interesse in hoe de nieuwe regels gaan uitwerken. We benoemen in onze communicatie wat ze vinden, denken en doen, juist ook als dat afwijkt van wat wij met onze communicatie willen bereiken. We reiken vervolgens een ander perspectief aan op wat zij kunnen vinden, denken en doen. Vanuit dat andere perspectief beïnvloeden we in fase 2 (zie hoofdstuk 3.3) de houding van onze deelnemers.

3. Doelen, uitgangspunten en fasering

3.1. Communicatiedoelen

Ons belangrijkste doel met de communicatie is dat onze deelnemers weten dat:

- ze een goede nieuwe pensioenregeling krijgen.
- ze met volledige, juiste en tijdige informatie voldoende inzicht en overzicht krijgen om met een gerust gevoel over te gaan naar die nieuwe pensioenregeling.
- deze regeling gebaseerd is op de afspraken die de sociale partners met elkaar hebben gemaakt.
- deze regeling past binnen de nieuwe wettelijke regels voor pensioen.

We willen voorkomen dat door onvolledige, onjuiste en niet tijdige informatie wantrouwen en onrust ontstaat. Vertrouwen en rust zijn cruciaal. Onze deelnemers moeten aan de overgang geen 'omkijken' hebben ook al moeten ze enkele keuzes maken. Als ze vragen hebben, weten ze waar ze terecht kunnen. We begeleiden onze deelnemers goed bij de te maken keuzes voor hun nieuwe pensioen. In het bijzonder de keuze voor een vast of variabel pensioen en de keuze die deelnemers hebben om de compensatie die zij in de vorm van loon gaan ontvangen, te gebruiken voor bijsparen.

Uitgangspunt van het transitieplan is dat deelnemers bij invaren minimaal een pensioen hebben dat gelijk is aan hun huidige pensioen. Anders gezegd: 100 = 100 bij invaren. We nemen daarom in dit communicatieplan geen scenario's op voor de situatie waarin het nieuwe pensioen lager is dan het huidige. Dat zou gebeuren bij een dekkingsgraad die lager is dan 103,5%. In het transitieplan staat aangegeven dat als de dekkingsgraad op moment van invaren lager dan 103,5% is, de sociale partners in overleg treden over de op dat moment ontstane situatie.

Om ons doel te realiseren moeten onze deelnemers vóór de invoering van de nieuwe pensioenregeling in ieder geval weten:

- Wat er hetzelfde blijft: een pensioenregeling waarin we pensioenpremies beleggen, levenslang ouderdomspensioen aanbieden, partnerpensioen verzekerd is en ook de voortzetting van de pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid. Het arbeidsongeschiktheidspensioen zal geen onderdeel meer uitmaken van de pensioenregeling dat door ons wordt uitgevoerd. De werkgevers gaat dat pensioen zelf verzekeren voor hun werknemers.
- Dat de AOW van de Rijksoverheid blijft bestaan.
- Dat pensioenaanspraken (toezeggingen) in de basisregeling veranderen in pensioenkapitalen - een eigen pensioenvermogen- en waarom dat gebeurt.
- Wat de waarde van de scenariobedragen is, in het bijzonder van het te bereiken pensioen in een optimistisch scenario, zeker als het om een veelvoud van het huidige salaris gaat.
- Dat je pensioenvermogen gaat meebewegen met de resultaten op beleggingen en rente en van lang leven. En dat de resultaten voor gepensioneerden worden gespreid over vijf jaar en de gespreide resultaten van verschillende jaren met elkaar worden verrekend (dakpanmethodiek). Een mogelijk daling van pensioenuitkeringen wordt zoveel mogelijk opgevangen met een risicodelingsreserve. Daardoor kunnen dalingen in de uitkeringen zoveel mogelijk worden voorkomen.

- Dat we voor de pensioengerechtigden (uitkeringsfase) collectief beleggen volgens één (uniform) beleggingsbeleid.
- Dat het partnerpensioen voor de periode tot aan pensionering een verzekering op risicobasis wordt. De uitkering van het partnerpensioen gaat ook meebewegen met de rente, beleggingen en de gevolgen van lang leven.
- Premievrijstelling blijft bij arbeidsongeschiktheid.
- Dat het beleggingsbeleid wordt aangepast op leeftijdsgroepen die minder of meer risico lopen mede op grond van de uitkomsten van het risicopreferentie-onderzoek.
- Iedereen straks een beschikbare premiereregeling krijgt die bestaat uit een basisdeel en een excedentdeel boven een bepaalde salarisgrens.
- Dat de waarde van hun huidige opgebouwde pensioen mee gaat naar de nieuwe regeling en er één nieuwe pensioenregeling komt; de huidige regelingen verdwijnen en verhuizen mee naar de nieuwe regeling. Dit geldt zowel voor de huidige basisregeling (middelloon) als voor de huidige beschikbare premiereregeling.
- Er eenmalig geld uit mogelijk resterend vrij vermogen evenwichtig wordt verdeeld ten gunste van je individuele pensioen. Zie voor de verdelingsopzet de afbeelding uit bijlage 10.6.
- Dat iedereen meegaat naar de nieuwe regeling; onze deelnemers kunnen er niet voor kiezen niet mee te gaan.
- Dat je er bij de overgang (invaren) in principe niet op achteruit gaat ($100 = 100$).
- Dat je pensioen variabel is en in de toekomst eerder kan stijgen ten opzichte van de huidige regeling, omdat we minder reserves aanhouden, maar soms ook kan dalen als het tegenzit.
- Dat je pensioen ook op hoge leeftijd niet op zal raken, doordat we de gevolgen van lang leven gezamenlijk regelen: 'er is altijd een pensioenuitkering al word je 100'.
- Dat in de 10 jaar voor je pensioeningangsdatum ieder jaar een tiende vanuit je persoonlijk pensioenvermogen overgeheveld wordt naar de collectieve uitkeringskring.
- Dat je op moment van pensioneren 1,5% uit je persoonlijke pensioenvermogen bijdraagt aan de vorming van de risicodelingsreserve. Deze risicodelingsreserve is bedoeld om een eventuele daling van pensioenuitkeringen zoveel mogelijk te voorkomen.
- Dat je met je opgebouwde pensioenkapitaal ook kan kiezen voor een vast pensioen bij een verzekeraar.
- Op welk moment je als (bijna-)gepensioneerde de keuze kan maken voor een vast pensioen buiten pensioenfonds APF.
- Waar je met vragen (of klachten) terecht kunt en waar je informatie over je huidige en nieuwe pensioen kunt vinden.
- Dat we je begeleiden bij het maken van pensioenkeuzes binnen je pensioenregeling (zie paragraaf 5.5).
- Dat de hele overgang een zeer zorgvuldig uitgevoerd proces is, dat ook de toezichthouders nauwlettend beoordelen. Dat wij de beoordeling door de toezichthouders belangrijk vinden.
- Wat de prognose van je nieuwe pensioen is één maand voor invaren waarbij we rekening houden met een goed, slecht en verwacht economisch scenario (artikel 150j lid 2 Pensioenwet, zie bijlage 10.1).
- Dat het definitieve variabele pensioen drie maanden na de overgang bekend is, want dan zijn de exacte bedragen berekend en de waarderingen van de beleggingen bekend. De definitieve berekening van je variabele pensioen ontvang je drie maanden na de overgang.

- Dat de bestaande uitkeringen gelijk blijven totdat de noodzakelijke keuzes in de nieuwe regeling zijn gemaakt en geïmplementeerd in de administratie.
- We geven dan ook inzicht in het te bereiken variabele pensioen bij een goed, slecht en verwacht economisch scenario. Hierbij houden we rekening met de gevolgen van de keuze van een variabel pensioen op de uitkering.
- Je kunt via de prognosebrief, de definitieve berekening en via MijnPensioen nagaan hoe je nieuwe verwachte pensioen zich verhoudt t.o.v. van je huidige pensioen.

In hoofdstuk 9 gaan we in op het meten van de doelen en resultaten die we willen bereiken. In bijlage 10.3 en het daarbij behorende Excel document geven we een overzicht van de doelen per doelgroep, de hoofdboodschappen die daarbij horen en de middelen die we daarvoor inzetten. Een uitgebreid schema met alle doelen gekoppeld aan doelgroepen met middelen en -op die plaats gelaagd weergegeven- boodschappen is ook beschikbaar. In bijlage 10.1 geven we ook de wettelijk verplichte informatie per doelgroep aan. En het Excel document dat hoort bij bijlage 10.3, geven we een overzicht van alle communicatiemomenten.

3.2. Uitgangspunten

Om onze deelnemers volledige, relevante en tijdige informatie over hun nieuwe pensioenregeling te bieden, gaan we van een aantal zaken uit:

Datakwaliteit

De kwaliteit van de gegevens van onze (oud-)deelnemers moet op orde zijn. Als die gegevens niet kloppen, kan dit tot communicatieproblemen of wantrouwen leiden. In het implementatieplan zelf geven we aan hoe we als fonds de datakwaliteit voor, tijdens en na de transitie waarborgen. Ook borgen we dat de juiste bedragen worden berekend door een externe validatie van het rekenmodel ACE van onze uitvoerder. Ook borgen we dat na de transitie de berekende bedragen correct in de planner, UPO en definitieve berekeningsbrief worden getoond. In de prognose en definitieve berekeningsbrief die onze deelnemers ontvangen zullen wij een verwijzing opnemen naar deze wijze waarop wij de juistheid van de gegevens hebben geborgd.

Daarnaast voeren we verschillende controles uit om ons er van te vergewissen dat de data vanuit onze administratie feitelijk ook juist in de wettelijke brieven en procescommunicatiebrieven worden getoond. De werkwijze die we daarbij volgen beschrijven we in bijlage 10.7. Ook vragen we onze deelnemers tijdig vóór de overgang om in MijnPensioen hun persoonlijke gegevens te controleren. In het bijzonder ook de aanmelding van partner¹ en kinderen.

We voldoen aan het 'Kader datakwaliteit invaren' van de Pensioenfederatie (oktober 2022). Daarvoor hebben we de volgende fases doorlopen:

- Fase 1: Het datakwaliteitsbeleid, de risicohouding, uitgangspunten en kaders zijn vastgelegd. Het pensioenfonds heeft bepaald welke data-elementen kritisch zijn.
- Fase 2: Het pensioenfonds heeft de mate van risico bepaald die het in hoeveelheid en kwaliteit van de data zou willen lopen na analyse van complexiteit, gebeurtenissen uit het verleden en incidenten.

¹ Dit is nodig, omdat er in onze regeling sprake is van bepaald partnerpensioen

- Fase 3: Het pensioenfonds heeft analyses uitgevoerd in de vorm van profiling, datacontroles en deelwaarnemingen, waaruit blijkt hoe groot de risicofactor kan zijn.
- Fase 4: Op basis van het risicoprofiel en de uitkomsten van de data-analyse heeft het bestuur een eerste beoordeling van de datakwaliteit gedaan.
- Fase 5: Het pensioenfonds heeft de rapportage hierover voorgelegd aan een externe accountant. Die controleert volgens specifiek overeengekomen procedures de werkelijk uitgevoerde werkzaamheden van het bestuur en deelt eventuele bevindingen.
- Fase 6: Op basis van stap 4 en 5 neemt het bestuur een definitief besluit over de datakwaliteit voor het invaarmoment.

Alle fases zijn inmiddels afgerond. Alle uitkomsten van de door ons uitgevoerde kwaliteitsbeoordeling liggen vast in een uitgebreid dossier. Bij DNB hebben we vervolgens een aanvraag ingediend voor een partiële beoordeling van de manier waarop wij de datakwaliteit borgen. Die is inmiddels goedgekeurd. Ook bewaken we dat de datakwaliteit op orde blijft tot, tijdens en na de overgang.

Voor de volledige informatie over de borging van de datakwaliteit verwijzen we naar het Implementatieplan hoofdstuk 4.

Overige uitgangspunten

- Dat we tijdig de benodigde informatie voor het realiseren van de in 3.1 gestelde doelen beschikbaar hebben.
- We hebben en houden oog voor de gevolgen van life events voor het pensioen van onze deelnemers tijdens de overgang naar de nieuwe pensioenregeling, in het bijzonder het pensioneren kort voor en na de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen.
- Dat de wijze van de overgang (invaren) zo evenwichtig mogelijk moet zijn voor onze deelnemers. We maken afspraken over wanneer we invaren en onder welke omstandigheden. De voorrangsregels zijn vastgelegd in het transitieplan van werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers en door ons getoetst.
- Wij zijn met APS wederzijdse verplichtingen aangaan, zodat APS het gehele project van de transitie zal uitvoeren en onze nieuwe pensioenregeling vanaf de afgesproken transitiedatum kan administreren en uitvoeren.
- We hebben met APS afspraken gemaakt over de uitvoering van de communicatie voor, tijdens en na de transitie.
- Wij zijn met Achmea Investment Management (AIM) wederzijdse verplichtingen aangegaan, zodat AIM het vermogensbeheer voor onze nieuwe pensioenregeling vanaf de afgesproken transitiedatum kan administreren en uitvoeren.
- Met APS en AIM zijn afspraken vastgelegd over de koppeling tussen hun processen en systemen en de communicatie die nodig is richting deelnemers.
- Er komt een goed digitaal platform in MijnPensioen (Allvida), waarin onze deelnemers vanaf 1 juli 2026 hun pensioeninformatie kunnen raadplegen, gebruik kunnen maken van een pensioenplanner in oktober, waarin ze keuzes kunnen maken voor het beleggingsbeleid, eventueel bijsparen en de manier waarop het variabele pensioen moet ingaan. De vernieuwing van dit platform biedt met het oog op transparantie informatie over het nieuwe pensioen bij een verwacht, optimistisch en slecht weer scenario veel aandacht. Er is een separate werkgroep voor die bestaat uit medewerkers van APS en ons bestuursbureau.

3.3. Fasering

We onderscheiden verschillende fasen in de communicatie tijdens overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Deze communicatiefasen zijn:

Fase	Uitleg	Periode
1	De aanloop naar het nieuwe pensioenstelsel tot inwerkingtreding Wet toekomst pensioenen	Tot 1 juli 2023
2.	De overgang naar het nieuwe stelsel:	
a.	Periode na inwerkingtreding van de Wet toekomst pensioenen	Juli 2023 – Juni 2024
b.	Periode tussen vaststellen nieuwe pensioenregeling en het invaarmoment zelf	Juli 2024 – juli 2026
3.	Het eerste jaar van pensioenopbouw in het nieuwe stelsel, maken van keuzes	Medio 2026 – december 2026
4.	Het eerste reguliere jaar, proces- en wettelijke communicatie zijn afgestemd op de nieuwe regels voor pensioen	Vanaf januari 2027

De Wet toekomst pensioenen is op 1 juli 2023 inwerking getreden. De sociale partners hebben half juli en eind augustus 2024 hun transitieplan met het verzoek de huidige pensioenregeling in te varen bij ons pensioenfonds ingediend. Het moment van overgang, het invaren, is gepland op 1 juli 2026. Op basis van de hierboven aangegeven fasen, geven we aan welke communicatie er heeft plaatsgevonden en gaat plaatsvinden.

Fase	Algemeen	Communicatie
Fase 1 Tot 1 juli 2023	Na behandeling in de Tweede en Eerste Kamer is de wet op 1 juli 2023 van kracht geworden.	We hebben in hoofdlijnen uitgelegd wat er hetzelfde blijft en wat er verandert. Ook hebben we de voorlopige keuze van onze sociale partners voor de flexibele premiereregeling uitgelegd. Dit hebben we samen met de sociale partners gedaan. We hebben benadrukt dat de nieuwe pensioenregeling inzichtelijker en persoonlijker wordt. We hebben het eerlijke verhaal verteld: dat pensioenen eerder kunnen stijgen, maar soms ook kunnen dalen. De uitdaging in deze fase was voldoende te informeren, maar mensen niet te overladen met te veel algemene informatie. Daardoor kan er weerstand ontstaan, want deelnemers willen het liefst weten wat de veranderingen voor hen persoonlijk betekenen. Dat konden we hen in deze fase juist nog niet melden. We vonden het in deze fase belangrijk dat mensen zouden weten dat er nieuwe pensioenregels komen en waarom. Ook hebben we veel aandacht besteed aan het verkrijgen van nog meer emailadressen. We willen zoveel mogelijk digitaal informeren: dat werkt sneller, efficiënter en voordeliger. Het verzamelen van emailadressen is een doorlopende actie. In bijlage 10.5 staat aangegeven welke communicatiemiddelen we in fase 1 tot 1 juli 2023 hebben ingezet.

Fase 2a Juli 2023-juni 2024	Wet- en regelgeving is bekend. De nieuwe pensioenregeling wordt op de vastgestelde wet afgestemd.	De communicatie met deelnemers is nog steeds op procesniveau. Nadruk op het winnen/behouden van vertrouwen en op geruststellen. Dit gebeurt onder andere door aan te geven wat er hetzelfde blijft. En door aan te geven dat het fonds voor de belangen van alle deelnemers opkomt, nu en straks. We informeren en informeerden ook over wanneer onze deelnemers hier iets van de invoering van de Wet toekomst pensioenen gaan merken. Op de belangrijkste locaties hebben de sociale partners met ondersteuning van ons fonds informatiesessies georganiseerd. Bedoeld om het transitieplan toe te lichten en vragen te beantwoorden. Vakbondsleden hebben hierover gestemd en met overgrote meerderheid steun voor het plan uitgesproken. Verbetering van de keuzebegeleiding voor onze deelnemers is gestart. Dat is belangrijk om onze deelnemers pensioenbewust, keuzebewust en keuzevaardig te maken. Dat moet hen ook aanmoedigen om vanaf oktober 2026 hun bij ons fonds bekende gegevens te controleren en in de planner te kijken om de gevolgen van de nieuwe pensioenregeling voor hun pensioen te zien. De sociale partners hebben in april en mei 2024 informatiebijeenkomsten georganiseerd voor actieve medewerkers van de ondernemingen over de nieuwe pensioenregeling (transitieplannen). Vanuit het pensioenfonds hebben we deze bijeenkomsten gefaciliteerd met animaties, brochures en infographics. Zie bijlage 10.5. Ook in deze fase verzamelen we actief e-mailadressen, zodat we zoveel mogelijk digitaal kunnen communiceren.
Fase 2b Juli 2024 - juli 2026	Vorbereiding van en overgang naar de gewijzigde pensioenregeling	Deelnemers ontvangen de prognosebrief van hun nieuwe pensioen omstreeks één maand voor de overgang. In deze fase is de communicatie stap voor stap persoonlijker en intensiever. Nadruk verschuift geleidelijk van procesinformatie naar het geven van inzicht in de persoonlijke situatie 'voor en na' (uitleg van de prognose- en definitieve berekeningsbrief o.b.v. artikel 150j, lid 2 Pensioenwet). En naar het begrijpelijk uitleggen van de toekomstscenario's; het verwachte pensioen. In augustus en november 2024 organiseerden we webinars voor werknemers en oud-deelnemers van 62 jaar of ouder. We stonden stil bij de gevolgen van met pensioen gaan in de huidige en nieuwe pensioenregeling. De wijziging van de pensioenregeling voeren we in de systemen in. We vragen deelnemers nadrukkelijk om hun gegevens in de MijnPensioen omgeving te controleren. Ook verdiepen we de keuzebegeleiding verder, met speciale aandacht voor deelnemers die in 2025 en 2026 met pensioen willen gaan. Ook wijzen we onze deelnemers in deze fase op de keuzes die zij in 2026 moeten maken (zie

		fase 3). Tevens geven we aan waar mensen met vragen, klachten en bezwaren terecht kunnen.
Fase 3 Medio 2026- december 2026	In deze fase vindt het invaren plaats. De gewijzigde pensioen-regeling treedt in werking. De nadruk ligt hier op het oplossen van mogelijke problemen die zich tijdens de overgang voordoen. We staan klaar voor het beantwoorden van vragen en verhelpen van eventuele problemen/klachten. Verder moeten deelnemers in deze fase diverse keuzes maken.	In het derde kwartaal van 2026 kunnen zij hun nieuwe pensioen zien in MijnPensioen. Dit gebeurt in de nieuwe planner van het pensioenfonds. Drie maanden na de overgang ontvangen zij een definitieve berekeningsbrief. In deze fase moeten deelnemers (werkenden en oud deelnemers) jonger dan de pensioenrichtleeftijd een keuze voor hun risicoprofiel maken (lifecycles). Wie niet kiest, gaat beleggen volgens de default. Pensioengerechtigden hoeven niet te kiezen, want voor hen geldt het collectieve beleggingsprofiel. Daarnaast stimuleren we alle medewerkers om bij te sparen. In het bijzonder werkenden met een (huidige) excedentregeling (actieve deelnemers). We stimuleren hen voldoende pensioen in te leggen vergelijkbaar met wat zij nu ook al inleggen (=100% inlegdiscussie). En om de compensatie die zij ontvangen in verband met afschaffing doorsneepremie ook in te leggen voor hun pensioen. Dat is mogelijk als werkenden de compensatie die zij voor het excedentregeling in loon ontvangen -vanwege de afschaffing van doorsneepremie- volledig inleggen in hun pensioenregeling. Daarnaast stimuleren we deze werkenden om vrijwillig bij te sparen tot het fiscale maximum. Hierdoor blijft hun pensioenverwachting in de pas met hun inkomen uit loon. (Bijna-)pensioengerechtigden moeten een keuze voor een vast of variabel pensioen maken. Een concreet communicatieactieplan voor 2026 stellen we begin 2026 op.
Fase 4 Januari 2027 – december 2027	Eerste jaar na invaren. Proces- en wettelijke communicatie zijn afgestemd op de nieuwe pensioenregeling en keuzes van de deelnemers	Onze strategie is in deze fase er op gericht deelnemers vertrouwd te maken met die nieuwe werkelijkheid en hun persoonlijke pensioenvermogen. We activeren hen om de ontwikkeling van het eigen pensioenvermogen te blijven volgen in MijnPensioen. We begeleiden deelnemers bij belangrijke keuzes. Ook geven we duidelijk aan waar mensen met vragen, klachten en bezwaren terecht kunnen.

De focus van dit communicatieplan over de nieuwe pensioenregeling ligt met name op de periode van inwerkingtreding van de nieuwe Pensioenwet (1 juli 2023) tot en met de afronding van de invoering van de nieuwe pensioenregeling voor pensioenfonds APF in 2026. Daarna volgt een flinke periode van nazorg in 2027 als de pensioenregeling eenmaal in werking is getreden per 1 juli 2026. De communicatie die we inzetten voor de nazorg -de periode na de transitie dus, fase 4- zal afgestemd zijn op de situatie van dan: naast de proces- en wettelijke communicatie voorzien we dan in aanvullende communicatie die nodig is om deelnemers te helpen hun nieuwe pensioen te begrijpen en de juiste keuzes voor hun pensioen te (blijven) maken. Voorjaar 2026 maken we hier een aangescherpt communicatieplan voor. Naar verwachting zullen we in 2027 weer met een regulier communicatiejaarplan kunnen werken. Tot die tijd werken we met het communicatieplan over de nieuwe pensioenregeling.

4. Communicatiestrategie

4.1. Onze kennisvoorsprong op onze deelnemers

Het is heel belangrijk dat we ons realiseren dat we een enorme kennisvoorsprong op onze deelnemers hebben. Daar houden we tijdens de overgang naar de nieuwe pensioenregeling rekening mee. We hebben er begrip voor dat onze deelnemers veel (nog) niet weten. Over hun huidige pensioenregeling niet, laat staan dat zij goed begrijpen wat er verandert. Onze deelnemers zullen veel vragen hebben. Over het waarom, nut en noodzaak van bepaalde keuzes die gemaakt zijn. Zeker omdat er in de media regelmatig discussies plaatsvinden over (onderdelen) van de nieuwe regels voor pensioen. We zetten daarom via onze website een 'Academy' omgeving op. Daar bieden we filmpjes, animaties, infographics en webinars aan met algemene en verdiepende informatie over de nieuwe pensioenregeling. We activeren onze deelnemers deze academy-pagina te bezoeken met onze (digitale) nieuwsbrieven, persoonlijke uitnodigingen, kleinschalige webinars, videogesprekken en de Pensioen Update die we samen met de sociale partners uitgeven. Ook zorgen we voor voldoende offline communicatiemiddelen voor deelnemers die minder digitaal gericht zijn. Het accent ligt op laagdrempelig, visueel en persoonlijk.

De kern van onze communicatiestrategie is dat we onze deelnemers met een gerust gevoel en vertrouwen willen laten overgaan naar de nieuwe regels voor pensioen. Tegelijkertijd informeren we onze deelnemers goed over hoe hun pensioen nu en straks gaat werken en ondersteunen wij hen bij het maken van voor hen relevante keuzes voor hun nieuwe pensioen. We willen onze deelnemers activeren om zelf keuzes te maken en voorkomen dat deelnemers door niet te kiezen in default keuzes komen.

In 2026 begint het voor onze deelnemers pas echt

Onze inschatting is dat veel van onze deelnemers pas 'wakker worden' tegen het moment van inwerkingtreding van de nieuwe pensioenregeling. Dat is tijdens de overgang van fase 2b naar fase 3. Dus in het tweede kwartaal van 2026, vlak voor de overgang (dan horen ze wat ze hadden en wat ze ongeveer gaan krijgen). Juist in die periode zijn we heel actief met onze communicatie. 'Kijk na de overgang eens in de nieuwe pensioenplanner'. 'Vraag een videogesprek aan, want we helpen je graag persoonlijk met je keuzes'. 'Bel, mail of chat met ons KlantContactCentrum als je er niet uitkomt', 'Durf te vragen'. 'Bekijk de uitlegvideo's', 'Kom naar een van onze online bijeenkomsten', 'Volg de e-learning' en 'Schrijf je in voor onze webinars'. Zo helpen we onze deelnemers. De feedback die we tijdens webinars, videogesprekken, aan de telefoon, via de pensioenbarometer e.d. krijgen, gebruiken we om onze communicatie verder te verbeteren. Om onze deelnemers 'wakker te krijgen' helpt de inzet van ambassadeurs die 'ons verhaal' vertellen. Dat kunnen onder meer ambassadeurs van onze sociale partners of belangenverenigingen zijn. Met hen werken we samen om deelnemers pensioen- en keuzebewuster te maken.

De toon van de muziek

Het is belangrijk rekening te houden met emoties, gevoelens en zorgen die onder onze deelnemers leven. Zij worden beïnvloed door wat in de media over het nieuwe pensioenstelsel is gezegd. Of op verjaardagen, in het café of voetbalkantine. Er is veel argwaan over het nut van de vernieuwing. En er zit in de onderstroom van onze huidige samenleving veel wantrouwen jegens overheid,

wetenschappers en financiële instellingen. Twijfel over nut en noodzaak van grote veranderingen, zoals het nieuwe pensioenstelsel. De toon van onze communicatie om dit gebrek aan vertrouwen tegemoet te treden is heel belangrijk. We gaan het wantrouwen niet uit de weg en zullen het zelf regelmatig in onze communicatiemiddelen benoemen én van een reactie voorzien.

4.2. Vierkamermodel

Om onze deelnemers ontvankelijk te maken voor de nieuwe pensioenregeling, hanteren we het vierkamermodel². De kern van dat model is dat vrijwel niemand een nieuwe situatie in één keer accepteert. Veranderen is een proces in fases of 'kamers'. De kern van dit model is dat het ons helpt te begrijpen en accepteren dat onze deelnemers allemaal een proces doormaken voordat ze de nieuwe regels voor pensioen zullen accepteren. Veranderen gaat stap voor stap. Onze deelnemers nemen we aan de hand van dit model stap voor stap mee in de communicatie. Met name als we te maken krijgen met weerstanden.



Toelichting stappen vierkamermodel in relatie tot de overgang naar de nieuwe regeling:

1. Tevreden:

Deelnemers weten wat ze nu hebben en moeten nog maar afwachten wat ze straks krijgen. Ze zijn min of meer tevreden en ontkennen aanvankelijk de noodzaak voor verandering. Een krachtige promotie van het nieuwe pensioenstelsel werkt niet. Deelnemers zijn ontvankelijk voor kleine aanpassingen van hun pensioenregeling. Bijvoorbeeld als na een periode van geen indexatie, indexatie weer wel mogelijk is. Ook zijn ze tevreden als inhaalindexatie mogelijk is. Maar een stelselverandering is in deze fase een brug te ver. Voor de rest wordt het nut van de verandering van het hele pensioenstelsel ontkend.

² 'Productive workplaces' van Marvin Weisbord. Volgens de Zweedse sociaal psycholoog Claes Janssen leeft iedereen in een vierkamermodel en kijken we zo naar de werkelijkheid.

2. Ontkenning:

Biedt deelnemers in de ontkenningsfase perspectief op wat straks beter wordt. Dat pensioenen straks in ieder geval eerder kunnen stijgen dan nu. En/of dat er meer geld voor de persoonlijke pensioenvermogens vrij komt doordat er minder buffers nodig zijn. Benoem ook wat hetzelfde blijft. Verder zullen deelnemers in deze fase veranderingen als een bedreiging zien (pensioenen kunnen ook eerder dalen) en die willen ze vermijden.

3. Verwarring:

Laat deelnemers eerlijk zien welke beperkingen de huidige regels voor pensioenen hebben. En laat zien welke structurele oplossingen er mogelijk zijn om die beperkingen op te heffen. Wees ook eerlijk over beperkingen en risico's. En richt je op oplossingen voor die beperkingen en risico's. En dat er compensatieregelingen zijn om te voorkomen dat er (groepen) deelnemers op achteruit gaan op het moment dat we overgaan naar de nieuwe pensioenregeling. In deze fase moeten we ook heel duidelijk maken dat voortgaan op de huidige weg niet kan en dat er dus geen weg terug is.

4. Verandering:

Biedt in deze fase onze deelnemers de oplossingen voor waarvan we overtuigd zijn dat die tot een betere pensioenregeling leiden. Laat zien welke keuzes we hebben gemaakt en waarom sommige alternatieven afgefallen zijn. Dit laatste is met name belangrijk in de nazorgfase van de invoering van de nieuwe pensioenregeling. In die fase moeten we er rekening mee houden dat deelnemers de vraag stellen waarom er niet gekozen is voor een bepaald alternatief. Het is belangrijk dat we uit onszelf aangeven waarom bepaalde alternatieven het niet gehaald hebben.

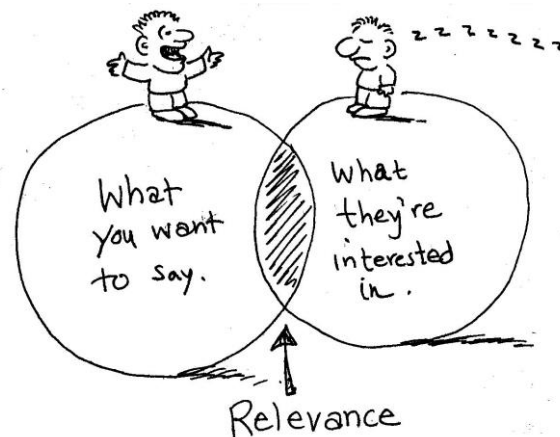
Hebben we te maken met weerstand? Dan helpt uitleg volgens bovenstaand model waarom we uiteindelijk voor de nieuwe pensioenregeling zoals in het transitieplan beschreven, kiezen. Met dit model in het achterhoofd, zetten we webinars, videobellen, animaties, de website of het KlantContactCentrum in.

4.3. Informatie steeds gelaagd

We bieden -dat is conform ons reguliere communicatiebeleid- informatie zo veel als mogelijk gelaagd aan. De hoofdboodschap per doelgroep moet kort en krachtig zijn. Met kort bedoelen we onder andere filmpjes van 60 seconden. Informatie in laag 2, vervolginformatie dus, bieden we iets uitgebreider, maar waar mogelijk ook visueel aan. Bijvoorbeeld met illustraties en infographics. Hierdoor houden we ook in het bijzonder rekening met eventuele lage pensioen- en keuzebewustzijn van onze deelnemers.

Uitgebreidere en achtergrondinformatie bieden we in laag 3 aan. In tekst en waar nodig met aanvullende documenten of verwijzingen naar informatie elders of in Mijn Pensioen. We gaan ervan uit dat mensen weinig tijd en/of interesse hebben om veel te lezen. En we weten ook dat veel procesinformatie aanbieden niet werkt. We zullen ons bij bepaalde doelgroepen bovendien moeten inspannen om aandacht te krijgen en interesse op te wekken. Denk bijvoorbeeld aan jonge deelnemers; die staan nog ver van hun pensioen. Of praktisch geschoolden en (financieel) laaggeletterden. Zij willen vooral weten 'houd ik wat ik had? Kan ik nog steeds eerder met

pensioen?!³ Procesinformatie is aan hen minder besteed. Bovendien zijn deze deelnemers erg beïnvloedbaar door berichtgeving in de media. Niet alle berichtgeving klopt, maar het is lastig voor ons om beeldvorming over de nieuwe regels voor pensioen in de media steeds te weerleggen. In de contactmomenten die er zijn, moeten we de kern van iedere boodschap in ieder geval kort en bondig formuleren. En met geduld en empathie waar mogelijk onjuiste beeldvorming weerleggen.



4.4. Vertrouwen nú is niet automatisch vertrouwen stráks

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2022 blijkt dat het vertrouwen van medewerkers (actieve deelnemers) in ons fonds groot is: 78%. Ook krijgt de tevredenheid over onze dienstverlening een ruime voldoende: 7,8. De duidelijkheid van onze communicatie krijgt een 7,7. Hoe persoonlijker onze communicatie is, des te hoger de waardering van onze deelnemers. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de waardering voor beeldbellen. Daar scoren we een 8,7 mee. De cijfers uit de nulmeting van de pensioenbarometer zijn eveneens bemoedigend. Een zo persoonlijk mogelijke benadering van onze deelnemers blijven we daarom nastreven. Ook als het gaat om de werking van het nieuwe pensioen en het eigen pensioenvermogen. We zijn heel blij met deze hoge scores, want die maken de communicatie over de nieuwe pensioenregeling in een bepaald opzicht makkelijker; er is geen groot wantrouwen of teleurstelling in ons fonds. Op dit fundament kunnen we verder bouwen met informatie en communicatie over de nieuwe pensioenregeling.

Onze deelnemers willen dat we ingewikkelde zaken eenvoudig uitleggen. Zoals hoe beleggen werkt, rendementen en pensioenverhogingen of juist niet. Ook willen ze inzicht hebben in de kosten die we maken. Nu en straks. Achter deze informatiebehoefte schuilt bezorgdheid: kan ik jullie blijven vertrouwen, zorgen jullie ook straks nog goed voor mijn pensioen? Daarom hebben we in fase 3 en 4 aandacht voor de gevolgen van de vernieuwing voor de persoonlijke situatie van onze deelnemers. Dus niet alleen tot het moment van invaren.

Vertrouwen winnen we door rekening met gevoelens en gedrag van onze deelnemers te houden. Dit betekent dat we in onze communicatie zowel een feitelijk, inhoudelijk spoor volgen, maar ook steeds een 'emotioneel' spoor: rekening houden met stemming en emotie onder onze deelnemers.

De overgang naar de nieuwe pensioenregeling vergt acceptatie van verandering

Veel Nederlanders staan neutraal ten opzichte van hun huidige pensioen of hebben enigszins vertrouwen in hun huidige pensioen. Onder gepensioneerden is het vertrouwen meestal hoger dan

³ Mireille de Ridder, Pensioen Pro Focuscongres 16 maart 2023

onder werkenden.⁴ Ze zijn wel heel voorzichtig als het om veranderen gaat. Twee derde van de Nederlanders weet inmiddels dat de regels voor pensioen gaan veranderen. Er is veel zorg over wat die veranderingen voor hen persoonlijk gaan betekenen. Velen weten nog niet precies wat en vooral niet wat dat voor hen persoonlijk betekent. Dat is begrijpelijk want we hebben nog niet over de persoonlijke gevolgen gecommuniceerd. Dat maakt hen wel ongerust.

Uit ons risicopreferentie-onderzoek (RPO) blijkt dat onze deelnemers gemiddeld behoudend zijn. Ze willen minder risico nemen dan ze eigenlijk zouden kunnen. We hebben in de ogen van velen immers het beste pensioenstelsel ter wereld. Wie tevreden is, staat niet open voor veranderen. Maar feit is dat het pensioenstelsel verandert en dat er een nieuwe pensioenregeling komt. Sommige van onze deelnemers zullen daar makkelijker in mee gaan dan anderen. We moeten in ieder geval voldoende oog hebben voor de zorgen en afkeer van risico's die onze deelnemers kunnen ervaren⁵. De risicohouding van ons fonds is gebaseerd op de uitkomsten van het RPO in combinatie met wetenschappelijke inzichten over leeftijdsafhankelijke risico-aversie.

4.5. Taal op Groen

Bij de informatieverstrekking aan onze deelnemers maken we in de communicatiemiddelen zelf zoveel mogelijk gebruik van de aanbevelingen Taal op Groen van de Pensioenfederatie. Deze zijn in een servicedocument van november 2023 beschreven. Uitgangspunt is dat we zoveel mogelijk vakjargon vermijden. Dus niet: nieuw pensioenstelsel, maar: er zijn nieuwe regels voor pensioen. Niet: je nieuwe pensioenregeling, maar: wat is er nieuw voor jou geregeld? Niet: invaren, maar je opgebouwde pensioen gaat naar de nieuwe regeling. Niet: pensioenvermogen/kapitaal, maar: het vermogen/kapitaal voor je pensioen.

De in dit communicatieplan beschreven boodschappen wijken hier en daar af van Taal op Groen, maar de letterlijke boodschappen aan onze deelnemers zullen straks aan de aanbeveling van Taal op Groen voldoen.

4.6. Aanpak in de praktijk

We realiseren ons heel goed dat de communicatie over de nieuwe pensioenregeling flink wat van ons vergt. Het is een omvangrijke communicatie-opgave. Dat zijn we gewend. Dat neemt niet weg dat we in 'vorm en conditie' moeten komen. We bereiden ons voor op situaties die zich zouden kunnen voordoen. We werken daarom in de praktijk met communicatiescenario's, met A/B testen van boodschappen, middelen en kanalen. We evalueren continue, passen onze aanpak waar nodig aan en veranderen als dat kansrijker is. We gaan voor het beste resultaat. Dat doen we door realistische en meetbare doelen te stellen. Door een diversiteit aan communicatiemiddelen en -kanalen in te zetten; wettelijke en bovenwettelijke. Door onze doelen en boodschappen af te stemmen op specifieke doelgroepen. Per fase bepalen we onze tactiek. Die hangt ook van de reactie van onze deelnemers en van de stemming in de samenleving af. Daarom gaan we vooral inspanningsverplichtingen aan. Resultaatverplichtingen vooraf zijn lastig, maar maken we wel zo concreet mogelijk.

⁴ Publieksmonitor pensioenen kwartaal 4 2023 en Onderzoek pensioenboodschappen door SZW d.d. 11 maart 2024.

⁵ Dit blijkt ook uit het in 2022 gehouden RPO. Beleggingsrisico's willen onze deelnemers liever beperken. Dus moeten we goed uitleggen waarom risico's niet altijd te vermijden zijn. Dat risico's ook kansen bieden, en hoe we risico's beheersen.

5. Doelgroepen, boodschappen en middelen

5.1. Niet iedere doelgroep hoeft en wil hetzelfde horen

We zijn ons er van bewust dat niet iedere deelnemer in dezelfde levensfase zit. Wie bijvoorbeeld net begonnen is met werken, heeft nog niet veel met het huidige pensioenstelsel te maken gehad en heeft nog nauwelijks aanspraken opgebouwd. De nieuwe regeling die in 2026 ingaat, wordt voor hen dé pensioenregeling. En voor gepensioneerden geldt dat zij voornamelijk willen weten of en in welke mate de nieuwe pensioenregeling gevolgen heeft voor hun pensioenuitkering. Bij hen hoeft het niet te gaan over risicovoller beleggen als je jong bent. Daarom segmenteren wij onze deelnemers in hoofddoelgroepen (zie bijlage 10.2) en houden wij vervolgens op grond van hun leeftijd en levensfase rekening met de relevantie van onze communicatieboodschappen.

In bijlage 10.3 en het daarbij behorende Excel document geven we per doelgroep en per levensfase (relevantie) aan wat de generieke en specifieke boodschappen zijn. Die boodschappen geven we dáár gelaagd weer. Anders gezegd: iedereen krijgt te horen wat voor hem of haar verandert, maar we houden oog voor de relevantie van veranderingen.

5.2. Wat drijft onze deelnemers?

Er zijn vier levensfasen van belang voor onze deelnemers⁶. Gedurende die vier levensfasen verandert de houding van deelnemers over hun pensioen. Naar mate deelnemers ouder worden neemt hun interesse in pensioen toe. Gedurende de vier levensfasen speelt verder mee dat de een meer belang hecht aan zekerheid over de omvang van zijn of haar persoonlijke pensioenvermogen dan de ander. De vier levensfasen die wij onderscheiden in ons communicatiebeleid geven we hieronder weer:

Welkom	Deelnemers die voor een deel nog maar net bij ons pensioenfonds zijn aangesloten of net beginnen met werken. En deelnemers tot 45 jaar. Voor de groep Welkom is belangrijk: • Van baan veranderen • Trouwen en scheiden • Beleggingsprofiel • Partner- en wezenpensioen
Wakker	Deelnemers van 40 tot 58 jaar. Hun belangrijkste keuzes zijn de partnersituatie, hun beleggingsprofiel en waardeoverdracht als ze van baan veranderen. In deze levensfase maken onze deelnemers vaak ook andere gebeurtenissen mee die van invloed kunnen zijn op hun pensioen. Denk aan trouwen, scheiden of arbeidsongeschikt worden. Verschil met Welkom is dat het in deze levensfase om meer pensioenkapitaal gaat. De gevolgen van keuzes zijn in deze levensfase financieel dus van grotere omvang. Ook kunnen deelnemers ook al over andere financiën beschikken als het om inkomen voor later gaat. Denk aan overwaarde woning, erfenis of flink wat spaargeld.
Wissel	Deelnemers vanaf 58 jaar, zij gaan richting hun pensioen. Voor hen geldt in het bijzonder dat zij een keuze voor een vast, dalend variabel of variabel pensioen moeten maken. Bij de keuze variabel wordt hun pensioen in 10 jaar geleidelijk overgeheveld naar het uitkeringscollectief. Ook moeten zij gaan nadenken over het moment waarop ze met pensioen willen gaan en daarmee samenhangende pensioenkeuzes gaan maken. Uiteraard kunnen deze deelnemers ook te maken krijgen met keuzes rond hun partnersituatie, van baan veranderen e.d.

⁶ Hier vallen ook ex-deelnemers onder

Waakzaam	Pensioengerechtigden: zij gaan deelnemen in het uitkeringscollectief en ontvangen pensioen. Ze moeten na invaren kiezen voor een vast, dalend variabel of variabel pensioen. Van belang is dat we hen gerust weten te stellen over de startwaarde en de gevolgen van de jaarlijkse aanpassing van hun variabele pensioen. Neerwaartse bewegingen vangen we zoveel mogelijk op door spreiding van de resultaten en met een risicodelingsreserve.
-----------------	---

Aparte aandacht voor waardeoverdrachten:

Met name vanaf 2026 houden we ook rekening met nieuwe toetreders in ons fonds. Belangrijk communicatie-aspect is dan de inkomende waardeoverdracht (IWO) in het geval van eerdere werkgevers. Nieuwe toetreders kunnen al te maken hebben gehad met invaren of juist nog niet. Aandachtspunt bij IWO is dan voor hen dat zij door IWO hun eventuele compensatie bij een vorige werkgever kunnen verliezen. Als zij bij ons toetreden, ontvangen zij geen premie-compensatie meer bij hun huidige en nieuwe werkgever. Compensatie is er bij ons namelijk niet voor nieuwe deelnemers. Compensatie is in principe eenmalig op het moment van de transitie. Als we de compensatie uit de pensioenpremie betalen, dan is deze tijdelijk en eindigt die voor onze deelnemers uiterlijk na 15 jaar. De exacte verdeelregels en uitzonderingen voor compensatie liggen vast in het transitieplan. Waar nodig informeren wij deelnemers persoonlijk over specifieke verdeelregels. Tijdens het invaren, is waardeoverdracht overigens tijdelijk niet mogelijk.

Persona's

Om per levensfase de informatie over de nieuwe pensioenregeling vorm te geven en aan te scherpen, maken we gebruik van persona's. Persona's helpen om ons in te leven in de persoonlijke situatie van groepen deelnemers in een bepaalde levensfase en bij een bepaald life event tijdens die levensfase. Dat vergroot ons inlevingsvermogen en scherpt de boodschap aan die we willen overbrengen. Natuurlijk kan de specifieke situatie van een individuele deelnemer in een van deze levensfasen anders zijn. En natuurlijk kan de informatiebehoefte van bepaalde doelgroepen in een van de vier levensfase anders zijn. Het onderstaande schema met drijfveren en sentimenten laat dat goed zien. Deelnemers stellen verschillende eisen aan hun inkomen voor later: zoveel mogelijk rendement of meer 'voldoende is genoeg'. En de ene deelnemer is veel meer dan de andere met zijn of haar inkomen nu en voor later bezig dan de ander. Persona's gericht op levensfasen helpen ons om onze communicatie-uitingen goed op te stellen en vooraf te testen: vertellen we een relevante boodschap, raken we daarmee de juiste snaar, op het juiste moment, bij de juiste groep?



5.3. Generieke boodschappen voor iedere levensfase

Sommige boodschappen zijn relevant voor alle levensfasen. Deze boodschappen noemen wij generiek. Generieke boodschappen -hier niet gelaagd weergegeven- voor alle deelnemers zijn:

- Iedereen krijgt een eigen pensioenvermogen dat meebeweegt met de beleggingen.
- Je bouwt voortaan een eigen pensioenvermogen op dat meebeweegt met de gevolgen van lang leven, beleggingen en rente.
- Beleggingsrendementen spreiden we over 5 jaar, zowel positieve als negatieve (dakpanmethodiek) daardoor dempen we schommelingen in je pensioenopbouw.
- Dalingen in de pensioenuitkeringen vangen we op met een risicodelingsreserve. Die reserve wordt gevuld met het kapitaal van gepensioneerden.
- Risico's die je niet zelf kunt dragen, vangen we samen op.
- Je nieuwe pensioen kan eerder stijgen dan nu, maar soms ook dalen.
- De nieuwe regels voor pensioen gelden voor iedereen.
- De waarde van je opgebouwde pensioen gaat bij de overgang naar de nieuwe regeling mee naar je nieuwe persoonlijk vermogen voor je pensioen.
- Omdat de buffers die wij als pensioenfonds moeten aanhouden straks lager mogen zijn, is er bij de overgang naar de nieuwe regeling vrij vermogen beschikbaar.
- Dit vrije vermogen verdelen we bij de overgang zo eerlijk mogelijk (evenwichtig). Je gaat er in principe niet op achteruit.
- We herverdelen het totale pensioenvermogen van ons fonds als we overgaan. De hoogte van de invaardeckingsgraad op het moment van de transitie bepaalt hoeveel we kunnen herverdelen.
- Bij de herverdeling houden we als volgorde aan:
 - 1. Verdeling over de persoonlijke pensioenvermogens van de verplichtingen van de basisregeling.
 - 2. Vorming van een operationele reserve en reservering voor al ingegaan arbeidsongeschiktheidspensioen en al opgebouwd partnerpensioen voor je 68^e.
 - 3. Vorming en vulling van de risicodelingsreserve van de collectieve pensioenuitkeringen.
 - 4. Als er vrij vermogen is, verdelen we dat volgens de verdeelregels uit het transitieplan.
 - 5. De kapitalen van de huidige beschikbare premieregeling voegen we toe aan de persoonlijke pensioenvermogens.
- De overgang van het huidige naar het nieuwe pensioenstelsel gaat heel zorgvuldig.
- De bedragen van je huidige en nieuwe pensioen leggen we duidelijk uit: hoe hebben we die berekend? Hoe moet je met name omgaan met de soms heel optimistische uitkomsten van het te bereiken pensioen?
- We organiseren webinars, bieden informatie op onze website aan, sturen persoonlijke brieven, bieden persoonlijk contact aan om je uit te leggen hoe de overgang in zijn werk gaat en wat die voor jouw situatie betekent.
- Van baan veranderen, trouwen, overlijden, scheiden, hebben invloed op je pensioen. We helpen je graag bij het maken van de juiste keuzes. Wanneer het van belang is informeren wij je over de gevolgen van je keuzes in de huidige en in de nieuwe situatie.
- We helpen je graag als je vragen hebt of bij het maken van keuzes.
- We begeleiden je graag als je vragen hebt.

- We ondersteunen je met het maken van keuzes, waaronder die voor bijsparen van je compensatie in loon (in het excedentdeel van de nieuwe pensioenregeling), lifecycles, een vast, dalend variabel en variabel pensioen.
- Er is altijd pensioen, ook als je heel oud wordt.
- Er is ook pensioen voor je nabestaanden, als die bij ons bekend zijn.
- Kijk af en toe eens in MijnPensioen om je persoonlijke pensioenvermogen te volgen.
- Check ook of je gegevens bij ons goed geregistreerd staan.
- We beleggen samen, dat levert meer op dan sparen.
- We beleggen duurzaam voor een leefbare wereld nu en later.
- Voordat we overgaan, krijg je een brief met je voorlopige nieuwe pensioen.
- Je ontvangt ongeveer één maand (liever: eerder i.p.v. zo laat o.b.v. laatste economische scenariosets van DNB) voor invaren een prognose van je nieuwe pensioen. Je ontvangt een brief met een definitieve berekening ongeveer drie maanden na invaren.
- Je kunt naar verwachting eind 3^e kwartaal 2026 in MijnPensioen je nieuwe pensioen na invaren zien.
- Tijdens de overgang zelf kun je tijdelijk je persoonlijke gegevens en pensioen niet raadplegen in MijnPensioen. Ook kunnen tijdelijk bepaalde keuzes niet worden verwerkt. Dat komt omdat we eerst alle gegevens juist moeten verwerken en omzetten naar je nieuwe pensioenregeling. Na deze (vooraf aangekondigde) zogenoemde ‘freeze’, verwerken wij -ook met terugwerkende kracht- weer alle aanvragen en keuzes van onze deelnemers.
- Geef je e-mailadres, zodat we makkelijker, sneller en goedkoper digitaal met je kunnen communiceren.
- Check of alle gegevens bij ons goed geregistreerd staan en je alle informatie over de nieuwe regeling ontvangt.

5.4. Specifieke boodschappen: persona's gekoppeld aan levensfasen

Hieronder worden de belangrijkste specifieke boodschappen -niet gelaagd- per gedefinieerde levensfase aangegeven:

Levensfase Welkom

In deze levensfase zijn deelnemers niet of nog maar nauwelijks met hun pensioen bezig⁷.

Ze zijn twintigers en dertigers, vrouw of man. Alleen- of net samenwonend. Kopen is vaak voor twintigers nog te duur. Daarom wonen sommigen nog bij hun ouders of in een huurwoning. Een goede balans tussen werken en vrije tijd is belangrijk. Vrienden, relaties en veranderingen in de woonsituatie zijn zaken die aandacht vragen. In die zin zijn ze echte weggijkers: pensioen komt nog wel, later.

De toekomst is nog ver weg, pensioen is voor als je oud bent en de vraag is of pensioen voor jou dan nog bestaat. Materieel gezien leven ze in het nu en niet in het straks wanneer ze oud zijn. Een grote groep maakt zich zorgen over het klimaat en vindt duurzaamheid belangrijk. Sommige dertigers zijn planners en zijn zich al meer bewust van hun pensioen.

Twintigers moeten in deze levensfase weten:

⁷ Zie o.a. MWM2, Klanttevredenheidsonderzoek 2022.

- Het vermogen in je pensioenpot groeit aan door je pensioenpremies en beleggingsrendementen.
- Je kiest je eigen beleggingsvoorkeur passend bij jouw risicobereidheid (lifecycle).
- In het begin beleggen we vooral risicovol.
- Doordat je jong bent, kan je eigen pensioenvermogen nog flink aangroeien.
- Als het even tegenzit met de beleggingen heb je nog tijd genoeg om dat te herstellen.
- Wat je opbouwt kun je zien in MijnPensioen.

Dertigers hebben een partner, huis, net een kind. Ze werken al enige jaren. Life balance is belangrijk. Ze willen alles zoveel mogelijk onder controle hebben. Pensioen staat niet bovenaan hun aandachtlijst, maar ze willen wel dat het geregeld is. Ze willen kunnen zien wat ze opbouwen, zodat ze weten waar ze aan toe zijn. Ze zijn maatschappelijk betrokken en willen een eerlijk pensioen. Daar willen ze wel meer over weten en invloed op hebben.

Dertigers moeten weten:

- Je bouwt een eigen pensioenvermogen op dat meebeweegt met de beleggingen.
- Je kiest je eigen beleggingsprofiel.
- Je pensioenvermogen stijgt onder de nieuwe regels naar verwachting sneller dan nu.
- Er is ook een kans dat je pensioenvermogen soms daalt.
- Er is een levenslang pensioen voor je partner voor als jij komt te overlijden voor je met pensioen gaat. Dat pensioen is 32,5% van je hele salaris en wordt gedekt door een verzekering.
- Je huidige pensioen en het pensioenkapitaal uit je beschikbare premie (BP) regeling worden omgezet in een persoonlijk pensioenvermogen. Let op: een eenmaal ingegaan partnerpensioen wordt variabel. Een vaste uitkering is niet mogelijk volgens de wet.
- Wat je opbouwt kun je zien in MijnPensioen.

Levensfase Wakker

In deze levensfase zijn deelnemers al (iets) meer met hun pensioen bezig. Interesse in pensioen neemt toe naar mate deelnemers ouder worden. Je ziet bij dertigers al planners. Toch is de houding van velen in deze leeftijds-levensfase jegens pensioen nog overwegend dat 'Het komt zoals het komt'. Aangezien de aanspraken in het oude stelsel voor veertigers en vooral vijftigers al heel behoorlijk zijn, heeft de verandering van de pensioenregels in deze levensfase merkbare gevolgen. Acceptatie van de verandering zal daardoor meer tijd kosten dan in de levensfase Welkom. We moeten rekening houden met meer ongerustheid en wantrouwen, puur voortkomend uit het feit dat men bang is iets kwijt te raken en niet weet wat er voor terug komt. De kennis over wat men precies kwijtraakt en terugkrijgt is beperkt. Het is daarom belangrijk duidelijke uitleg te geven over wat er blijft en wat er anders wordt.

Veertigers, hun kinderen gaan naar school. De eerste woning is verruild voor een ruimere nieuwe woning. Werk is belangrijk, want veertigers willen nog meer bereiken. Sommigen volgen naast hun werk een opleiding. Ze leiden een druk leven en willen ook voldoende aandacht aan hun gezin kunnen geven. Materieel willen ze dat zaken goed geregeld zijn. Er is meer in het leven dan geld, maar ze willen er later niet op achteruit gaan. Ze hebben gehoord dat ze door de nieuwe pensioenregels meer risico gaan lopen. Sommige veertigers hebben opgepikt dat ze zonder maatregelen er op achteruit kunnen gaan. Ze willen graag weten hoe dat zit.

Veertigers moeten weten:

- Door de overgang naar de nieuwe pensioenregels met een vlakke (gelijke) premie voor alle leeftijden zou je er -afhankelijk van je leeftijd- op achteruit kunnen gaan. De sociale partners hebben voor de basisregeling in het transitieplan geregeld welke compensatie je daarvoor kan verwachten. Voor deelnemers in de huidige excedentregeling is er een compensatie in de vorm van salaris. Het is belangrijk dat je die compensatie bijspaart, zodat je voldoende pensioen blijft opbouwen.
- Er is levenslang pensioen voor je partner voor als jij komt te overlijden voor je met pensioen gaat. Dat pensioen is 32,5% van je hele salaris en dat wordt gedekt door een verzekering.
- Je kunt dat zelf zien in MijnPensioen, daar vind je de hoogte van je (nieuw) te verwachten pensioen, bij een goed, slecht en verwacht economisch scenario. Let op: een eenmaal ingegaan partnerpensioen wordt variabel. Een vaste uitkering is niet mogelijk volgens de wet.

(Begin) vijftigers staan volop in het leven. Ze werken met plezier, maar het leven bestaat uit meer dan dat. De kinderen gaan het huis uit en krijgen relaties en kinderen. Bij sommige vijftigers gaat 'empty-nesting' niet zonder problemen en eindigen relaties. Materieel gezien een dure grap en ze zijn er achter gekomen dat scheiden ook gevolgen voor hun pensioen heeft. Daardoor zijn ze zich meer in hun pensioen gaan verdiepen. Dat is nog 'een eind weg', maar ze maken zich soms toch zorgen over de berichten die ze horen dat ze er onder het nieuwe pensioenstelsel misschien op achteruit gaan. Dat ze risico gaan lopen. Daar heb je toch niet al die jaren voor gewerkt? Is dat echt zo? In MijnPensioen zien ze daar nu nog niets van terug. Kunnen ze daar niet eens iemand persoonlijk over spreken?

(Begin) vijftigers moeten weten:

- Je krijgt in het tweede kwartaal van 2026 eerst een prognosebrief over je variabele pensioen. Rond 1 oktober 2026 krijg je een definitief overzicht van je variabele pensioen.
- Door de overgang naar de nieuwe pensioenregels met een vlakke (gelijke) premie voor alle leeftijden zou je er op achteruit kunnen gaan. De sociale partners hebben voor de basisregeling in het transitieplan geregeld welke compensatie je daarvoor kan verwachten. Voor deelnemers in de excedentregeling is er een compensatie in de vorm van salaris. (Zie voor het verdelingsprincipe de afbeelding in bijlage 10.6).
- Net als nu is er ook straks levenslang pensioen, ook als je heel oud wordt.
- Er is levenslang pensioen voor je partner voor als jij komt te overlijden voor je met pensioen gaat. Dat pensioen is 32,5% van je hele salaris en dat wordt gedekt door een verzekering.
- Dat heeft ook gevolgen voor als je gaat scheiden. Bij overlijden na je pensioeningangsdatum blijft alles hetzelfde als nu. Let op: een eenmaal ingegaan partnerpensioen wordt variabel. Een vaste uitkering is niet mogelijk volgens de wet.
- Risico's bij beleggen bouwen we als je richting je pensioen gaat steeds meer af.
- We helpen je graag als je vragen hebt en we helpen je bij het maken van keuzes.

Levensfase Wissel

Achternvijftigplussers. Met pensioen gaan? Ze denken er vaker aan dan vroeger. Ze hebben een leuke baan, maar ooit stopt het, dat weten ze ook wel. En soms valt het werken zwaar, de leeftijd begint bij sommigen te tellen. Het valt niet tegen wat ze tot nu toe hebben opgebouwd als ze eens in MijnPensioen of op mijnpensioenoverzicht.nl kijken. Maar blijft dat zo? De pensioenen gaan

veranderen. Moeten ze dan langer doorwerken? Wordt hun pensioen op het laatst toch nog onzeker? Hoe zit dat precies? Welke keuzes hebben ze eigenlijk en geldt dat nieuwe pensioen wel voor hen? Ze vragen zich af of ze niet beter binnenkort met pensioen kunnen gaan om de nieuwe pensioenregels te ontlopen.

Achternvijftigplussers moeten weten:

- Iedereen krijgt bij invoering van de nieuwe pensioenregeling een eigen pensioenvermogen of je nu of later met pensioen gaat.
- De nieuwe pensioenregels gelden voor iedereen.
- Er is altijd pensioen, ook als je heel oud wordt.
- Denk je er over om volgend jaar met pensioen te gaan? Neem dan contact met ons op. We helpen graag met uitleg over de mogelijke gevolgen voor jou, vlak voor de overgang.
- De overgang van het huidige naar het nieuwe pensioenstelsel gaat heel zorgvuldig.
- Door de overgang naar de nieuwe pensioenregels met een vlakke (gelijke) premie voor alle leeftijden zou je er op achteruit kunnen gaan. De sociale partners hebben voor de basisregeling in het transitieplan geregeld welke compensatie je daarvoor kan verwachten. Voor deelnemers in de excedentregeling is er een compensatie in de vorm van salaris. Leg die in en het effect daarvan kun je zelf zien als je in MijnPensioen kijkt. Daar zie je je huidige en verwachte pensioen bij een goed, slecht en verwacht economisch scenario.
- Er is levenslang pensioen voor je partner voor als jij komt te overlijden voor je met pensioen gaat. Dat pensioen is 32,5% van je hele salaris en dat wordt gedekt door een verzekering.
- Dat heeft ook gevolgen voor als je gaat scheiden. Bij overlijden na je pensioeningangsdatum blijft het partnerpensioen hetzelfde als nu.
- In de uitkeringsfase zorgen we voor stabielere pensioenuitkeringen door het spreiden van resultaten over vijf jaar volgens de dakpanmethodiek. Dit leidt eenmaal met pensioen iedere vijf jaar tot een ander toedelingsrendement waarover wij de deelnemers informeren. Daarnaast is er een risicodelingsreserve waarmee we dalen in je uitkering zoveel mogelijk proberen op te vangen.
- Je moet kiezen voor een vast pensioen (buiten het pensioenfonds), een variabel of een dalend variabel pensioen bij ons fonds zelf. Een variabel pensioen leidt bij de start tot een hoger pensioen dan een vast pensioen. Dat komt omdat de zekerheid van een vast pensioen een prijskaartje heeft. Ook de jaren na de start verwachten we dat een variabel pensioen gemiddeld meer stijgt. Een vast pensioen is vast en stijgt niet. Dit is een belangrijke keuze, waarbij we je graag goed begeleiden. We organiseren hiervoor onder andere (online) bijeenkomsten. We raden je aan daarvan gebruik te maken. We willen voorkomen dat je een voor jou ongunstige keuze maakt. Let op: een eenmaal ingegaan partnerpensioen wordt variabel. Een vaste uitkering is niet mogelijk volgens de wet.
- We helpen je graag als je vragen hebt.

Levensfase Waakzaam

Gepensioneerden zijn meestal gestopt met werken voor of op hun AOW-leeftijd. Ze hebben het drukker dan ooit. Fietsen, naar de groentetuin, op vakantie, de voetbalclub, oppassen op de kleinkinderen en als vrijwilliger helpen in het buurthuis. Onbezorgd? Ja en nee. Ze vragen zich af of het klopt wat ze over hun pensioen horen. Gaat dat echt meebewegen met de economie? Krijgen ze dan

minder pensioen als het economisch slechter gaat? Waarom? Je hebt er toch voor gewerkt? Hoe zit dat?

Wat gepensioneerden moeten weten:

- Je krijgt altijd te maken met het nieuwe pensioenstelsel.
- Je pensioen gaat meebewegen met de beleggingen als je kiest voor een variabel pensioen.
- Door resultaten te spreiden over een periode van 5 jaar, proberen we je pensioenuitkering zo geleidelijk mogelijk te laten stijgen. Dit leidt eenmaal met pensioen iedere vijf jaar tot een ander toedelingsrendement waarover wij de deelnemers informeren. Mogelijke dalingen trachten we zoveel mogelijk op te vangen met een risicodelingsreserve.
- Je kunt dat zelf zien als je in MijnPensioen kijkt. Daar zie je je huidige en verwachte pensioen bij een goed, slecht en verwacht economisch scenario.
- Verder verandert er voor jou niet veel.
- Het partnerpensioen, voor als jij komt te overlijden, wijzigt niet, maar wordt wel een variabel pensioen net als het ouderdompensioen.
- Je moet straks kiezen tussen voortzetting van het variabel pensioen bij ons fonds of een vast pensioen buiten het pensioenfonds, bijvoorbeeld bij een verzekeraar. Een variabel pensioen leidt naar verwachting tot een hoger pensioen dan een vast pensioen. Dat komt omdat de zekerheid van een vast pensioen bij een verzekeraar een prijskaartje heeft. Een vast pensioen is vast en stijgt niet. We organiseren veel (online) bijeenkomsten e.d. om je uit te leggen hoe de overgang in zijn werk gaat en wat die voor jouw situatie betekent. We raden je aan daarvan gebruik te maken. We willen voorkomen dat je een voor jou ongunstige keuze maakt. Let op: een eenmaal ingegaan partnerpensioen wordt variabel. Een vaste uitkering is niet mogelijk volgens de wet.
- We helpen je graag als je vragen hebt.

In bijlage 10.3 geven we de belangrijkste boodschappen per doelgroep gelaagd weer. Het volledige overzicht is te lezen in het achterliggende Excel document dat bij bijlage 10.3 hoort.

Bijzondere doelgroepen

Binnen de verschillende levensfasen en leeftijdsgroepen onderkennen we bijzondere situaties die extra communicatie vergen. Het gaat dan onder andere om arbeidsongeschikte deelnemers in of al uit dienst met premievrijstelling voor invaliditeit (PVI). Of deelnemers met een aanspraak op partnerpensioen in combinatie met een partnerpensioen op risicobasis nog uit de periode 2001-2006. Verder kun je denken aan deelnemers met een reeds ingegaan hoog-laag pensioen in combinatie met een overbrugging tot aan de AOW-leeftijd. Aan deelnemers die kort voor de invaardatum met pensioen willen gaan of aan wezen die te maken krijgen met een gewijzigde leeftijd voor het wezenpensioen.

Alle bijzondere groepen benoemen wij in het schema dat hoort bij bijlage 10.3 en het daarbij behorende Excel document. Daar formuleren wij de specifieke doelstellingen voor deze groepen, de specifieke boodschappen en afwijkende communicatiemomenten en middelen van de reguliere leeftijdsgroepen, zoals hierboven benoemd.

In sommige gevallen gaat het overigens om heel kleine aantallen per bijzondere groep.

5.5. Keuzebegeleiding

Onze deelnemers moeten een aantal belangrijke keuzes maken voor hun nieuwe pensioenregeling. Het gaat met name om:

- Werkenden:
 - Standaard wordt voor deelnemers met een excedentdeel in de regeling 10% premie ingelegd en kan 20% worden bijgespaard om ten opzichte van de huidige regeling tot 100% te komen. In de nieuwe regeling is de toevoeging aan het pensioenvermogen lager dan nu. Door deelnemers te stimuleren bij te sparen en dit aan hun persoonlijk pensioenvermogen toe te voegen (bijsparen) wordt een betere pensioenopbouw gerealiseerd. Drie maanden na de overgang kan een deelnemer zijn of haar keuzes in de planner maken. Om te voorkomen dat deelnemers tot die tijd minder pensioen inleggen, zorgen de werkgevers voor de aanlevering van salaris- en premie-inleggegevens via de Uniforme Pensioen Aangifte op het niveau van voor invaren.
 - Daarnaast gaat het om stimuleren van bijsparen tot het fiscale maximum. Dit willen we zowel onder werkenden met en zonder excedentdeel in hun pensioenregeling stimuleren. Voor werkenden met een excedentdeel geldt dat zij kunnen bijsparen met de compensatie in loon voor de afschaffing van de doorsneepremie.
- Werkenden/Oud deelnemers:
 - Beleggingsprofiel lifecycle. Wie niet kiest, komt in de standaard lifecycle.
- (Bijna-)Pensioengerechtigden:
 - De keuze voor een vast, dalend variabel en variabel pensioen.

Dit zijn (deels) nieuwe keuzes waar we onze deelnemers extra begeleiding in bieden. Dit gebeurt enerzijds door duidelijke inrichting van onze procescommunicatie. Dit is de communicatie die voortvloeit uit keuzes die deelnemers maken n.a.v. belangrijke gebeurtenissen. Anderzijds zetten we aanvullende communicatie in, zoals onze keuzehulp, bewustwordingscampagne (zie bijlage 10.8) samen met de werkgevers, brochures, de website, een nieuw portaal, pensioen webinars, animaties en videogesprekken. Onze keuzebegeleiding is er op gericht om deze keuzes makkelijk te kunnen maken. We helpen onze deelnemers waar zij dat wensen ook persoonlijk met behulp van videogesprekken die eenvoudig via de website aangevraagd kunnen worden. Bovendien organiseren we op locaties van onze werkgevers townhall sessies. Deze zijn onder andere gericht op 58-plussers voor de keuze die zij moeten maken voor vast en variabel pensioen.

Onze bijzondere doelgroepen bieden we zoveel mogelijk persoonlijke communicatie en keuzebegeleiding aan. Bijvoorbeeld als het gaat om hoog bejaarden die de keuze voor een vast of variabel pensioen moeten maken. Of als het om partner en ex-partners gaat met een combinatie van bijzonder en verevend partnerpensioen. Persoonlijke klantbediening is hier op zijn plaats.

5.6. Overzicht van onze communicatiekanalen en -middelen

Ons communicatiebeleid is er op gericht zoveel mogelijk gebruik te maken van digitale kanalen. Met deze kanalen hebben wij een groot bereik en sluiten we ook bij de voorkeuren van onze deelnemers aan. Dit blijkt onder andere uit de onlangs gehouden nulmeting van de pensioenbarometer (zie tabel in hoofdstuk 9). Dat betekent niet dat wij geen persoonlijke benadering kennen van onze deelnemers. Wij zetten onze digitale middelen zo in, dat persoonlijk contact mogelijk is. Bijvoorbeeld door de inzet

van kleinschalige online webinars, door videogesprekken in kleine groepen of door individuele videogesprekken.

Op een aantal momenten zetten wij ook fysieke bijeenkomsten als middel in en kiezen we dus voor het offline kanaal. En we maken gericht ook gebruik van brochures in print. Dat hebben we onder andere gedaan bij de ondersteuning van de achterbanraadpleging in mei en juni 2024.

Reguliere communicatiemiddelen voor alle doelgroepen

- Wettelijke brieven, waaronder de prognose- en definitieve berekeningsbrief.
- Procesbrieven voor belangrijke gebeurtenissen (life events) tijdskritisch afgestemd op huidige en nieuwe situatie.
- Klantcontact, Klachten- en geschillenregeling en KlantContactCentrum.
- Mail, chat en telefoon.
- Website en deelnemersportaal met nieuwe planner, rekening houdend met de momenten waarop het portaal van huidige naar nieuwe situatie overgaat.

Aanvullende communicatiemiddelen voor alle doelgroepen

- Visuals en animaties op de website met uitleg over de nieuwe pensioenregeling. Onder andere over: 'Er is altijd pensioen, ook als je heel oud wordt, 'Hoe werkt pensioen voor je partner nu en strak?', 'Verwacht, optimistisch en tegenvallend pensioen, hoe werkt dat?'.
- Magazines, e-mailnieuwsbrieven over nieuwe pensioenregeling.
- Campagnes gericht op activatie voor het maken van keuzes (o.a. voor vast, dalend variabel of variabel pensioen).
- Keuzebegeleiding om passende keuzes te kunnen maken (keuzevaardig).
- Informatieborden/screens van de werkgevers.

Specifiek voor bijzondere doelgroepen en (bijna-) pensioengerechtigden

- Website.
- Webinars.
- Videogesprekken.
- Online bijeenkomsten.
- Keuzebegeleiding om passende keuzes te kunnen maken (keuzevaardig).

Middelen voor/samen met werkgevers en werknemersvertegenwoordigers

- Instructie- en uitlegfilmpjes over de nieuwe pensioenregeling als onderdeel van een HR Toolkit. Aandacht voor zowel begin als einde dienstverband.
- Landingspagina met informatie op werkgeversdeel van de website. Met name aandacht voor bijsparen tot het fiscale maximum van bruto salaris aan huidige excedent-deelnemers. Deze compensatie ontvangen de werknemers in de vorm van loon.
- Aandacht voor extra inleg van deelnemers met een huidige excedentregeling in hun pensioen, zodat ze na invaren evenveel blijven inleggen als nu (Opt in = 100).
- Online bijeenkomsten en een campagne om 'opt in' tot maximaal 100% te bevorderen, voor het excedentdeel van de regeling in het persoonlijk pensioenvermogen wordt gestort.
- Pensioen Update: dit is een van de gezamenlijke communicatiemiddelen die de NPS werkgroep communicatie verzorgt.
- HR informatiebrieven en informatieborden over de nieuwe pensioenregeling.

Om er voor te zorgen dat onze deelnemers overzicht houden in de hoeveelheid informatie die zij van ons ontvangen, brengen wij op de website een duidelijke -interactieve- tijdslijn aan. Daarin staat 'je bevindt je hier' aangevuld met: 'wat kun je nog van ons verwachten?'. In de wettelijke en procesbrieven zullen we naar deze tijdslijn verwijzen.

In alle kritische communicatiemiddelen brengen we een disclaimer aan voor het geval we op een heel laat moment de overgang door onvoorziene omstandigheden moeten uitstellen.

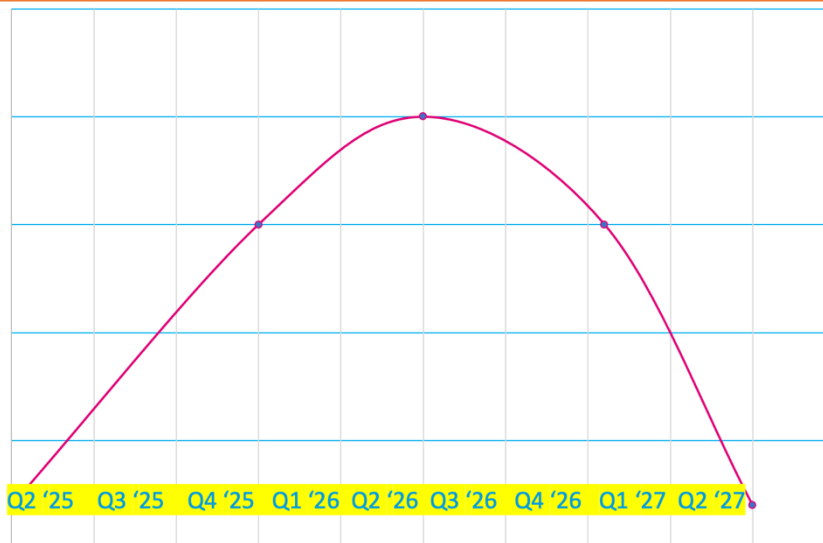
Intensiteit van de communicatie

De intensiteit van de communicatie over de invoering van de nieuwe pensioenregeling neemt toe naar mate we richting de invoering van de nieuwe pensioenregeling komen. In fase 1 was de communicatie nog beperkt en ging deze vanuit het pensioenfonds voornamelijk via de website. In fase 2 neemt de communicatie in intensiteit toe. De piek ligt in het derde kwartaal 2026 en neemt langzaam af tot het eerste kwartaal 2027. Daarom is het ook belangrijk om vanaf het derde kwartaal 2026 (online) bijeenkomsten te houden. Dat doen we zodra de resultaten voor de pensioenen na invaren bekend zijn. Deelnemers kunnen daarop intekenen. Bestuursbureau, uitvoerder en onze bestuurders leggen dan uit hoe de nieuwe pensioenregeling concreet werkt vanaf 1 juli 2026. Deze bijeenkomsten zetten we voort in 2027, zo lang als daar behoefte aan is onder onze deelnemers. We gaan er vanuit dat na de invoering van de nieuwe regeling nog een jaar lang nazorg nodig is, voordat we echt weer over kunnen gaan tot 'back to normal'.

Er zullen dus steeds vaker en meer communicatiemiddelen ingezet worden over de nieuwe pensioenregeling. Dat kan voor een belangrijk deel met de reguliere en ook wettelijk verplichte communicatiemiddelen. Die kunnen we intensief inzetten voor de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen. Maar er zijn ook aanvullende communicatiemiddelen nodig. In deze middelen in bijlage 10.3 met het daarbij behorende Excel document geven we ze in een schema weer, gericht op doelen, doelgroepen en boodschappen.

VERLOOP INTENSITEIT NPR COMMUNICATIE

• Intensiteit



6. Planning⁸

Door de inwerkingtreding van de Wet toekomst pensioenen op 1 juli 2023 is een einde gekomen aan communicatiefase 1. We bevinden ons nu in fase 2b. De communicatie verschuift in deze fase van voornamelijk informeren over het (waarom) van het nieuwe pensioenstelsel, naar de gevolgen van de invoering van de nieuwe pensioenregeling bij pensioenfonds APF. Stap voor stap worden we concreter. Tot 1 juli 2024 communiceerden we nog niet over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling zelf. Vanaf die datum wel, zodra het transitieplan van de sociale partners definitief was.

De communicatieplanning voor fase 2b (vanaf 1 juli 2024 tot het moment van invaren) geven we hier tot en met 2026 weer. We merken op dat deze planning ieder kwartaal kritisch beoordeeld en waar nodig bijgesteld zal worden. Bijvoorbeeld omdat de effecten van onze communicatie op deelnemers gedurende de tijd anders kunnen zijn dan we vooraf inschatten. In de planning voor 2025 en 2026 nemen we naast aanvullende communicatie ook de wettelijke verplichte informatiemomenten op: de prognosebrief, de brief met de definitieve berekening en de UPO met de stand per 31 december 2025/30 juni 2026. De planning voor fase 3, vanaf medio 2026 werken we in de loop van 2025 verder uit. Die planning scherpen we in de loop van 2025 aan op basis van de ervaringen die we met de communicatie tot dan toe hebben opgedaan. Dit leggen we vast in het communicatieplan dat we in dezelfde periode maken voor 2026.

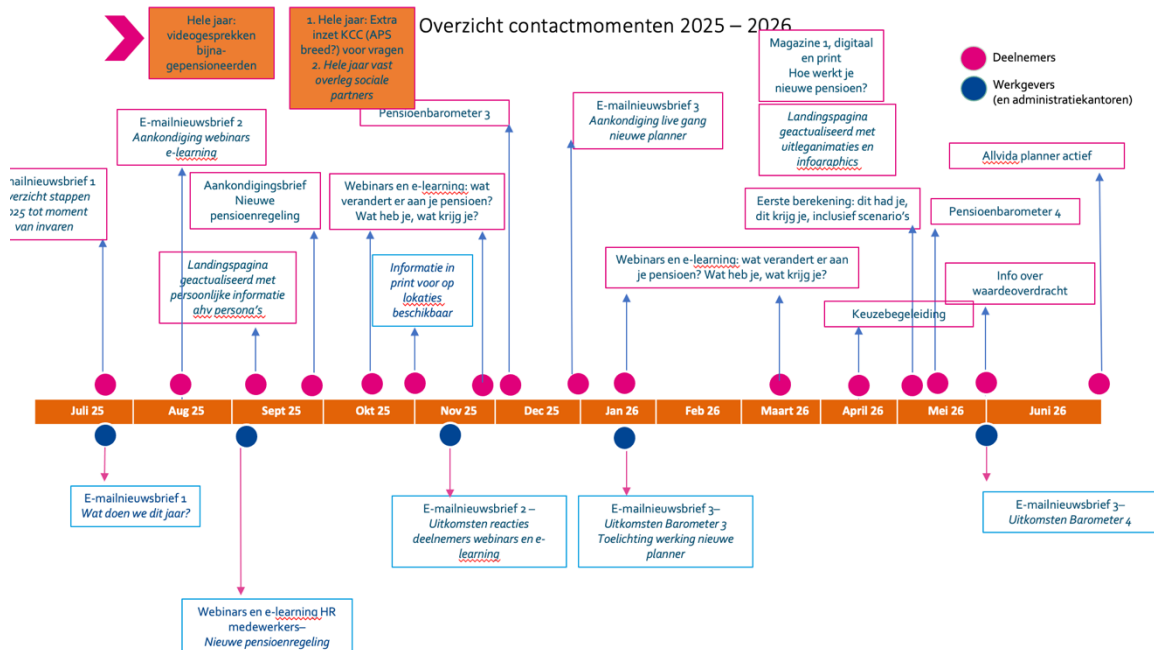
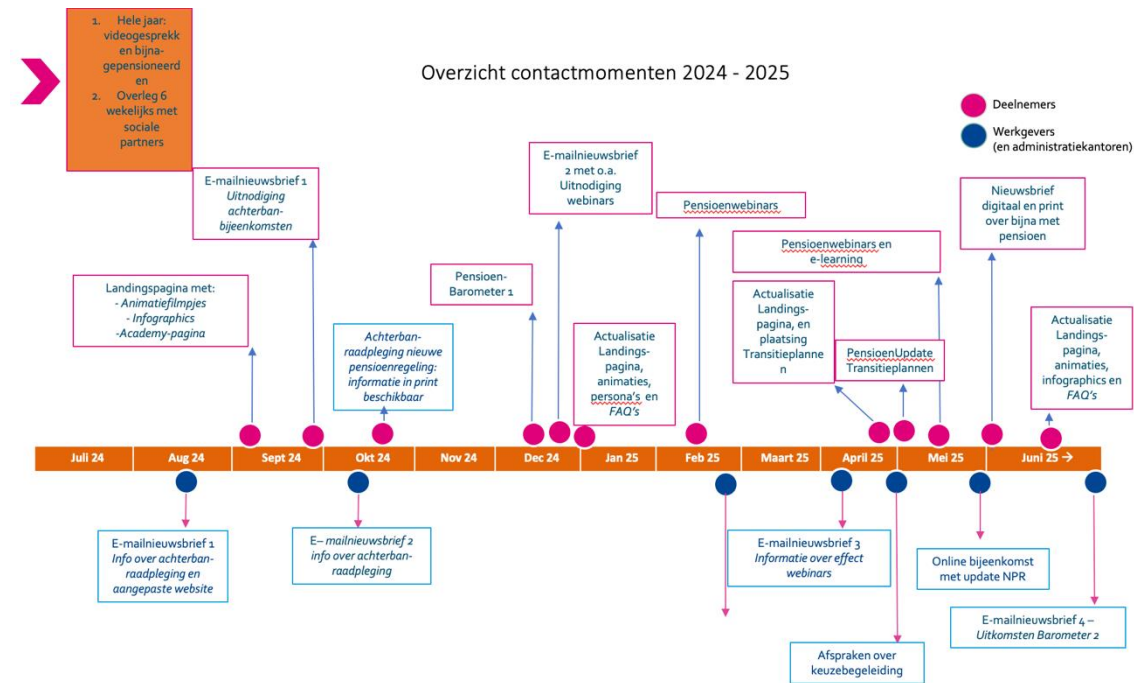
Door de communicatiewerkzaamheden die in fase 2 en 3 nodig zijn, kunnen mogelijk knelpunten in de reguliere uitvoering en dienstverlening aan onze deelnemers ontstaan. In het bijzonder wanneer zich onverwachte situaties voordoen waardoor de planning anders verloopt dan we in dit plan kunnen voorzien. Bijvoorbeeld als gevolg van onverwachte negatieve beeldvorming over de nieuwe regels voor pensioen in de media. Dat kan aanleiding zijn om extra communicatie-inspanningen te verrichten om onze deelnemers gerust te stellen. Hierdoor zou onze planning kunnen wijzigingen of moet de intensiteit van onze communicatie-inspanningen worden bijgesteld. Vooralsnog is daarvan geen sprake, mede door de korte lijnen die er zijn in de aansturing, advisering over, besluitvorming en uitvoering van het project voor de nieuwe pensioenregeling.

⁸ Alle data zijn gebaseerd op invaardatum in de loop van 2026. Als dit wijzigt, wijzigt de planning. Dit geldt ook voor het 'T-schema'

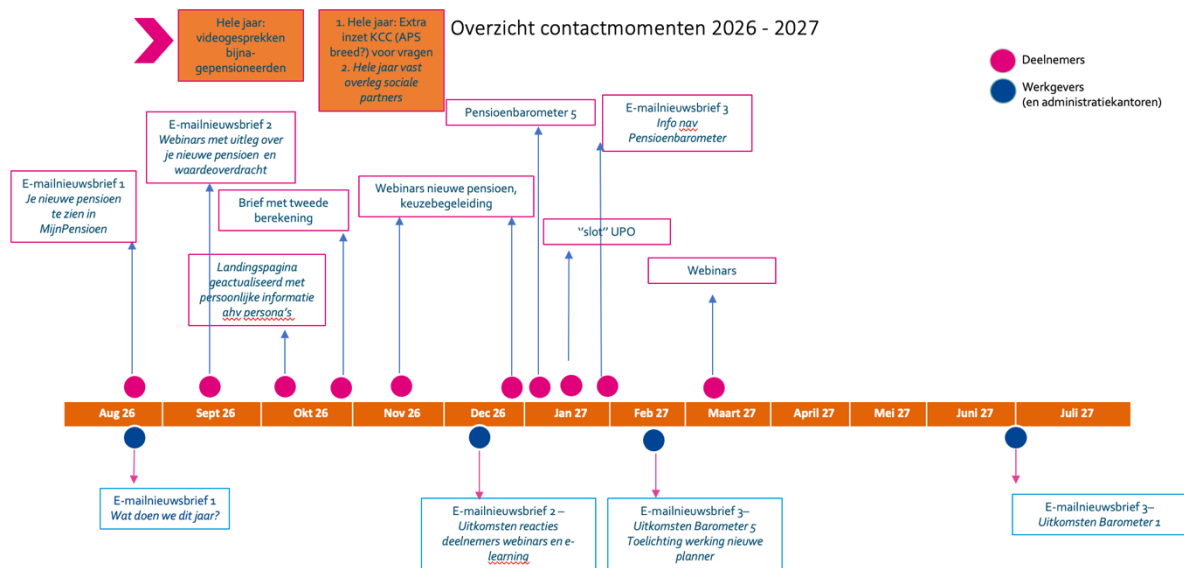
Planning 2024 en 2027

Let op:

Deze planning moet in samenhang gelezen worden met het 'T-schema' uit het Excel document dat bij bijlage 10.3 hoort.



*NPR = Nieuwe Pensioen Regeling



7. Organisatie van de communicatie

De governance van onze communicatie is als volgt. Ons bestuur stelt het communicatiebeleid en de uitwerkingsplannen gebaseerd op dat beleid vast. Dat zijn communicatiejaarplannen en ook dit communicatieplan over de nieuwe pensioenregeling. Ons Verantwoordingsorgaan heeft adviesrecht over de communicatiestrategie uit dit plan. Het Verantwoordingsorgaan heeft hierover positief geadviseerd. In overleg met onze bestuurlijke communicatiecommissie hebben we het dit communicatieplan opgesteld. De communicatiecommissie bewaakt de uitvoering van dit plan. Binnen ons bestuursbureau stuurt een speciaal hiervoor aangestelde communicatieadviseur de opstelling en uitvoering van dit plan aan. Dit gebeurt in overleg met de communicatieadviseur van onze uitvoerder APS. Onze uitvoerder voert de communicatiewerkzaamheden uit en rapporteert over de voortgang van de uitvoering.

We hebben voor het communicatieplan ook een eerste en tweedelijns risicoanalyse opgesteld. Deze analyse is beoordeeld door onze sleutelfunctiehouder risicobeheer. We bewaken tevens de maatregelen die we treffen om de aangegeven risico's uit deze analyse afdoende te beheersen. Onze sleutelfunctiehouder interne audit beoordeelt of we dit adequaat doen.

Het communicatieteam van APS verzorgt de wettelijke, reguliere communicatie en de aanvullende communicatie. De uitvoering van de communicatie over de nieuwe pensioenregeling valt hier ook onder. Tijdens invoering van de nieuwe pensioenregeling, loopt de reguliere communicatie die uit de bestaande pensioenregeling voortvloeit door. Wel krijgt de aansturing van de communicatie over de nieuwe pensioenregeling extra aandacht.

De leden van de NPS werkgroep communicatie van werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers aangevuld met leden van het bestuursbureau van ons fonds, heeft tot doel de informatie die aan deelnemers wordt verstrekt goed op elkaar af te stemmen. Ook verdeelt deze werkgroep taken en verantwoordelijkheden voor de gezamenlijke communicatie.

Ontstaan er crisissituaties tijdens of na het transitieproces (=fase 4) die samenhangen met de transitie die gevolgen hebben voor de communicatie? Dan bepaalt op dat moment het bestuur in overleg met het bestuursbureau op welke manier ons fonds daarover informatie aan deelnemers en stakeholders verstrekt.

8. Risicomanagement

Voor de communicatie richting deelnemers onderkennen we een aantal risico's. Het betreft een eerste en tweedelijns risicoanalyse zoals we die gewend zijn te maken voor bestuurlijke besluiten. De risicoanalyse voor de communicatie is opgesteld conform de richtlijnen van DNB. Binnen het project Wet toekomst pensioenen worden ieder kwartaal risicoanalyses uitgevoerd. De risicobeoordeling heeft plaatsgevonden in afstemming met AethiQs t.b.v. het format, de definities en de netto en bruto-inschattingen. Het proces is ook besproken met de sleutelfunctiehouder interne audit. De onderkende risico's staan in de afbeeldingen op volgende pagina's. Het achterliggende Excel document met het volledige schema is ook als losse bijlage beschikbaar.

In het schema geven we de volgende zaken weer:

- De onderkende risico's
- Risicobereidheid
- Beoordeling van het bruto risico
- Beheersmaatregelen
- Beoordeling van het netto risico als alle beheersmaatregelen zijn ingevoerd en werken
- De 'delta' (het verschil) tussen het netto risico en de risicobereidheid
- Beoordeling van de mate waarin de beheersmaatregelen zijn ingericht.

Onze conclusie is dat we de risico's op het moment van deze analyse (status: 1^{ste} kwartaal 2025) voldoende beheersen. Extra aandacht is er voor het risico (NR 13) dat de nieuwe pensioenplanner niet op tijd gereed is. Die geven we graag extra aandacht, want we hechten zeer aan adequate communicatie met onze deelnemers. We verwachten dat we de beheersmaatregelen op tijd ingevoerd hebben voor de transitie zelf start.

Beheersmaatregelen voor dit risico zijn als volgt. Periodiek vindt overleg met onze pensioenuitvoerder plaats over de nieuwe pensioenplanner. Dit overleg heeft enerzijds tot doel de juiste functionaliteit in de planner te krijgen, anderzijds moet de planner ook volledige, duidelijke en begrijpelijke informatie gaan bieden. Het is cruciaal dat deze planner op tijd (drie maanden na de overgang) in 2026 beschikbaar is. In december 2025 is er voor het bestuur een go-no- go-moment voor uitstel of niet. We realiseren ons dat een eventueel uitstel extra communicatie vergt, omdat op het moment waarop blijkt dat we moeten uitstellen, we ook al informatie verstrekt hebben aan deelnemers dat we overgaan. We zullen dan dus een stap terug moeten zetten.

Risicoanalyse Communicatieplan					Risicobereikbaarheid ex ante					Risicobereikbaarheid ex post						
nr.	Beschrijving	Type risico	Gevolg	Domein en risicohoudend		Bruto risico			Opzet risicobehaaring	Eigenaar	Netto risico		Status Q3 2024	Status Q1 2025		
				F	G	E	G	E			1	2				
1	Onrust onder deelnemers over nieuwe regeling: Weerstand tegen nieuwe regels voor pensioen onder onze deelnemers	4-Draagvlakrisico	leidt tot weerstand onder onze deelnemers over invullen of de nieuwe pensioenregeling met als gevolg meer klachten, lagere tevredenheid over het fonds en lagere deelnemers betrokkenheid	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	4	2	16	a) Er is een communicatieplan incl. tijdlijn opgesteld b) Er wordt aandacht besteed aan persoonlijke communicatie (inclusief tijdige en juiste communicatie effecten transitie) c) Communicatie samen met sociale partners, NPS WG CC in place d) Pensioenbarometer	CC	2	3	6	0	a) In concept gereed b) onderhanden c) in place d) onderhanden	Behoersmaatregelen voldoende in place
2	Negatieve aandacht in media over nieuwe regels voor pensioen	4-Draagvlakrisico	leidt tot weerstand onder onze deelnemers over invullen of de nieuwe pensioenregeling met als gevolg meer klachten, lagere tevredenheid over het fonds en lagere deelnemers betrokkenheid	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	4	2	8	a) Er is een communicatieplan incl. tijdlijn opgesteld b) Er wordt aandacht besteed aan persoonlijke communicatie (inclusief tijdige en juiste communicatie effecten transitie) c) Communicatie samen met sociale partners, NPS WG CC in place d) Pensioenbarometer e) Publiciteitscampagne SZW	CC	3	2	6	0	a) In concept gereed b) onderhanden c) in place d) onderhanden e) in 2023 geweest, 2024 nog niet	Behoersmaatregelen voldoende in place
3	Deelnemer beoordeelt de hoeveelheid informatie over de nieuwe pensioenregeling als onvoldoende	4-Draagvlakrisico	leidt tot verlies van vertrouwen van deelnemers	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	3	2	6	a) Er is een communicatieplan incl. tijdlijn opgesteld b) De mate van het vertrouwen wordt gemeten (persoonbarometer) c) Communicatiedoelen gebruiken afgestemd op doelgroep. Informatiebehoefte wordt gemeten met persoonlijkbarometer. d) Inzet van persoonlijke communicatie met hoogte van te bereiken ouderingspersoon met een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario e) Communicatie afgestemd op status in pensioenregeling	CC	2	1	2	-4	a) In concept gereed b) onderhanden c) nog implementeren d) gepland e) gepland	Behoersmaatregelen voldoende in place
4	Onjuiste informatie deelnemer	4-Draagvlakrisico	leidt tot verlies van vertrouwen van deelnemers	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	3	2	6	a) Er is een communicatie- en tijdlijn opgesteld met focus op de correctheid van informatie b) Assurance op ACE (rekenbord APF) + post-audit van accountant c) Standaard kwaliteitsmanagement en controls APF d) Deelnemers wordt gevraagd hun informatie te controleren en eventuele fouten door te geven	CC	2	1	2	-4	a) In concept gereed b) gepland c) in place d) gepland	Behoersmaatregelen voldoende in place
5	Niet tijdige informatie	4-Draagvlakrisico	heeft als gevolg dat er ontevredenheid onder de deelnemers ontstaat. Ook worden er mogelijk te late of nadelige keuzes gemaakt door deelnemers	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	3	2	6	a) Er is een communicatie- en tijdlijn opgesteld met focus op duidelijkheid van informatie b) Communicatie afgestemd op status/teeltijd in de pensioenregeling	CC	2	1	2	-4	a) In concept gereed b) nog implementeren	Behoersmaatregelen voldoende in place
6	Onduidelijke informatie	4-Draagvlakrisico	heeft als gevolg dat er ontevredenheid onder de deelnemers ontstaat. Ook worden er mogelijk te late of nadelige keuzes gemaakt door deelnemers	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	3	2	6	a) Er is een communicatie- en tijdlijn opgesteld met focus op duidelijkheid van informatie b) KPI effectiviteit uitrollen c) KPI klanttevredenheid (ieder kwartaal) d) Inzet van persoonlijke communicatie in aanvulling op digitale e) Communicatie afgestemd op kennis- en taalniveau per doelgroep f) Communicatie afgestemd op status/teeltijd in de pensioenregeling	CC	2	1	2	-4	a) In concept gereed b) onderhanden c) in place d) in place e) nog implementeren f) nog implementeren	Behoersmaatregelen voldoende in place
7	Irrelevante informatie deelnemer	4-Draagvlakrisico	leidt tot ontevredenheid van deelnemers onder de deelnemers ontstaat.	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	3	2	6	a) In het communicatie- en tijdlijn is aandacht besteed voor de specifieke informatiebehoefte per doelgroep b) Balans en duidelijk onderscheid tussen individuele en algemene informatie c) Communicatie afgestemd op status/teeltijd in de pensioenregeling d) Er wordt aandacht besteed aan persoonlijke communicatie	CC	2	1	2	-4	a) In concept gereed b) onderhanden c) in place d) gepland e) onderhanden	Behoersmaatregelen voldoende in place
8	Deelnemers ontvangen te veel informatie over de WTP	4-Draagvlakrisico	Ontevreden deelnemers met als gevolg beperkte acties voor de nieuwe regeling en een gebrek aan vertrouwen	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	4	2	8	a) Gelaagd aanbieden van informatie b) Duidelijk onderscheiden van algemene en specifieke informatie c) Persoonbarometer om behoeften en ervaringen uit te meten	CC	2	1	2	-4	a) In place b) onderhanden c) in place	Behoersmaatregelen voldoende in place
9	Onvoldoende keuzebegeleiding	4-Draagvlakrisico	met als gevolg dat er door deelnemers voor hen nadelige keuzes gemaakt worden, waardoor vertrouwen in fonds wordt geschaad, verhoogd claimrisico, mindergeen draagvlak onder deelnemers' sponsors, DBB/APF gaat in	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	3	3	9	a) Uitwerking van het Communicatieplan door APF wordt gemonitord door communicatiecommissie b) APF heeft keuzebegeleiding uitgewerkt in het eigen beleid c) Beleid keuzebegeleiding toepassen op deelnemersreizen: welke begeleiding met welke tools passen we op welke stap in alle processen toe? d) APF monitort de naleving van het beleid voor keuzebegeleiding e) Voldoende budget voor communicatie en keuzebegeleiding f) Communicatie afgestemd op status/teeltijd in de pensioenregeling g) Er wordt aandacht besteed aan persoonlijke communicatie	CC	2	2	4	-2	a) In place b) in place c) In concept gereed d) onderhanden e) in place f) nog implementeren g) onderhanden	Behoersmaatregelen voldoende in place
10	Onvoldoende activiteit deelnemers	4-Draagvlakrisico	met als gevolg te late of nadelige keuzes door deelnemers	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	4	2	8	a) Uitwerking van het Communicatieplan door APF wordt gemonitord door communicatiecommissie b) APF heeft keuzebegeleiding uitgewerkt in het eigen beleid c) Beleid keuzebegeleiding toepassen op deelnemersreizen: welke begeleiding met welke tools passen we op welke stap in alle processen toe? d) Communicatiebegeleiding gericht op activering van onze deelnemers aanscherpen e) Er is een communicatie- en tijdlijn opgesteld met focus op duidelijkheid van informatie f) KPI effectiviteit uitrollen g) KPI klanttevredenheid (ieder kwartaal) h) Inzet van persoonlijke communicatie in aanvulling op digitale i) Communicatie afgestemd op kennis- en taalniveau per doelgroep j) Communicatie afgestemd op status/teeltijd in de pensioenregeling	CC	2	1	2	-4	a) In place b) in place c) nog implementeren d) deels gereed e) in concept gereed f) in place g) in place h) in place i) in place j) in place	Behoersmaatregelen voldoende in place
11	Communicatieplan voldoet niet aan wettelijke eisen	1-Onvervalsrisico	met als gevolg mogelijke boete/afrekening bestuurders en noodzakelijke correctie van het communicatieplan incl. uitvoering daarvan	Reputatiemanagement - Integriteit en Compliance - Nul	4	2	3	6	a) Volgen leidraad communicatieplan AFM b) Communicatieplan en -tijdlijn afstemmen op het aanbevelingsformulier van de AFM	CC	1	2	2	-2	a) In place b) nog implementeren	Behoersmaatregelen voldoende in place
12	Ongunstig boodschap als gevolg van slechte financiële positie op transitie moment	3-Migratie risico	met als gevolg onvrede, verhoogd claimrisico, gedaald vertrouwen	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	2	4	8	a) Monitoring dekkingsgraad in aanloop naar transitie moment b) Eventueel alternatieven invaren tot dekkingsgraad hersteld is c) Investeren communicatie-acties i.a.v. verstrekken van de boodschap d) Overleg tussen fonds en sociale partners	CC	1	3	3	-3	a) In place b) in place c) nog implementeren d) in place	Behoersmaatregelen voldoende in place
13	Nieuwe plan niet op tijd gereed	2-Processorisico	met als gevolg dat er onduidelijkheid ontstaat over nieuwe pensioen bij deelnemers. Ook bestaat de kans dat er te late of nadelige keuzes gemaakt worden door de deelnemers	Reputatiemanagement - Imago - Kritiek	6	3	3	9	a) frequent overleg met APF over status implementatie (CG + APF overleg) over dit onderwerp b) Quality Assurance om implementatie kritisch te beoordelen c) Overleg tussen fonds en sociale partners	CC	2	2	4	-2	a) onderhanden b) in place	Behoersmaatregelen voldoende in place

9. Resultaten en evaluatie

Dit communicatieplan moet ons helpen onze deelnemers zo goed en begrijpelijk mogelijk te informeren over hun nieuwe pensioenregeling. Daarom besteden we in het bijzonder ook aandacht aan de door ons gewenste resultaatmetingen. Resultaatmeting is al een regulier onderdeel van onze manier van werken in het algemeen. Hiervoor gebruiken we onder andere:

- Kwartaalrapportages van APS
- Klankbord- en testgroepen voor de toetsing vooraf van de begrijpelijkheid van onze communicatiemiddelen
- Pensioenbarometer
- KPI's van onze communicatiemiddelen

Kwartaalrapportages

Met behulp van data-analytics van onze (boven)wettelijke digitale communicatie, klantreizen, feedbackloops⁹ en klachtenregistratie krijgen wij zicht op de effectiviteit van onze communicatie. Iedere drie maanden ontvangt ons bestuur hier rapportages over. Op die manier maken we onze communicatie SMART. We zijn in onze reguliere communicatie al gewend dit te doen en zullen dit ook voor de communicatie over de nieuwe pensioenregeling doen.

Klankbord- en testgroepen

Voor de achterbanraadpleging* in april en mei 2024 van onze sociale partners over de nieuwe pensioenregeling, hebben we al met klankbord- en testgroepen gewerkt. De inzichten die we daardoor hebben verkregen, hebben we direct toegepast in de ondersteunende communicatiemiddelen die ons fonds voor deze raadpleging heeft ingezet. Op de achterbanraadpleging hebben de werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers veel positieve feedback ontvangen. Veel deelnemers gaven aan informatie over pensioen in het algemeen te willen ontvangen. Een persoonlijke benadering van deelnemers valt in goede aarde. Daarom zetten we kleinschalige webinars en videogesprekken in.

* Uitkomst achterbanraadpleging leden FNV, De Unie en CNV mei 2024 voor alle werkgevers tezamen:

FNV : 95% voor

De Unie : 94% voor

CNV : 98% voor

Pensioenbarometer

De pensioenbarometer zetten we in om het sentiment dat onder onze deelnemers over de nieuwe pensioenregeling leeft te meten. Het is ook een instrument om het effect van onze communicatie te meten door de mate van acceptatie van de verandering meetbaar te maken. Deze barometer zetten wij in totaal vijf keer in.

We onderzoeken wat onze deelnemers al weten en met welke vragen ze zitten, zodat wij hen vervolgens zo goed mogelijk kunnen helpen met de beantwoording daarvan. We onderzoeken ook de mate waarin onze communicatiemiddelen gelezen en gewaardeerd worden. We meten ook de houding, het gedrag en de kennis van onze deelnemers over de nieuwe regels voor pensioen. We zullen ervaren welke middelen en kanalen die we inzetten het meest effectief zijn. De ervaringen die we opdoen, helpen ons om realistische doelen te stellen en bereikbare resultaten te formuleren. Of het lukt om onze deelnemers echt gerust te stellen over de overgang, hangt evenwel ook af van de stemming in de samenleving.

⁹ Feedback onder andere n.a.v. mail- en telefonisch contact, via chat, o.b.v. reacties tijdens webinars en onlinebijeenkomsten

Uitkomsten pensioenbarometer juni - juli 2024 met daarnaast onze ambitie

Het aantal mensen dat in deze ronde van de pensioenbarometer het onderzoek heeft ingevuld bedraagt 631. Dat is 9% van het aantal uitgenodigde deelnemers.

We hebben vier leeftijdsgroepen gevraagd om aan het onderzoek mee te doen. Deze leeftijdsgroepen sluiten aan bij de levensfases, zoals beschreven in hoofdstuk 5.2. Het gaat om de fases 'welkom', 'wakker', 'wissel' en 'waakzaam'. Hiermee hebben we een nulmeting.

Helaas was de respons onder deelnemers < 45 jaar slechts 2%. Ook bleef de respons in de leeftijdsgroep 'wakker' de helft achter op de verwachting. Negen op de tien deelnemers was 56 jaar of ouder. Die respons is veel hoger dan verwacht. In de volgende ronde van de pensioenbarometer zullen wij ons inzetten om juist ook informatie te krijgen van de leeftijdsgroepen die in de nulmeting achter blijven.

De ambitie die wij in onderstaande tabel weergeven kan als gevolg van de uitkomsten van vervolgonderzoek bijgesteld worden. Bijvoorbeeld omdat een ambitie te hoog gesteld is. Of omdat de inspanning voor het te bereiken resultaat onevenredig groot is. Maar vervolg onderzoek kan ook aanleiding zijn om onze communicatie-inspanningen te verhogen, als we vinden dat bepaalde doelen toch bereikt moeten worden.

	Welkom < 45		Wakker > 45 - 55		Wissel > 56		Waakzaam	
	0-meting	Ambitie	0-meting	Ambitie	0-meting	Ambitie	0-meting	Ambitie
<i>Gerust gevoel over de veranderingen</i>	39%*	60%	39%	75%	39%	85%	39%	85%
<i>Vertrouwt dat APF zorgvuldig met belangen deelnemers omgaat</i>	58%*	70%	58%	70%	58%	75%	58%	80%
<i>Is actief bezig met pensioen</i>	25%*	50%	22%	50%	18%	50%	18%	50%
<i>Tevreden over fonds</i>	65%*	70%	70%	75%	82%	85%	82%	85%
<i>Informatie nieuwe regels tot nu toe duidelijk en begrijpelijk</i>	75%*	75%	75%	80%	75%	80%	75%	80%
<i>Begrijpt huidige pensioen</i>	75%*	80%	66%	75%	95%	95%	95%	95%
<i>Weet dat er nieuwe regels voor pensioen komen</i>	95%*	70%	95%	80%	95%	95%	95%	100%
<i>Weet dat je een eigenpensioenkapitaal krijgt in 1 regeling</i>	75%*	90%	75%	90%	75%	90%	75%	90%
<i>Weet dat het pensioen gaat variëren</i>	66%*	70%	66%	75%	66%	75%	66%	85%
<i>Denk dat het pensioenvermogen op kan raken</i>	33%*	0%	33%	0%	33%	0%	33%	0%

<i>Behoefte aan informatie over:</i>	PP na invaren en Pensioen-vermogen	Idem + keuze-mogelijk heden	PP na invaren, Pensioen-vermogen	Idem + keuzemoge-lijkheden	PP na invaren, Pensioen-vermogen en NP	Idem + Keuze-mogelijk heden	PP na invaren, Pensioen-vermogen en NP	Idem + Keuzemo-gelijkhe-den
<i>Communicatievoorkeur via</i>	Website, digitale brieven en uitlegvi-deo's	Idem + webinar	Website, digitale brieven en uitlegvi-deo's	Idem +webinar	Website, digitale brieven en uitlegvi-deo's	Idem + webinar s en videoge spreken	Website, digitale brieven en uitlegvi-deo's	Idem + webinars en videogesp rekken

*Percentage op basis van een beperkt aantal waarnemingen onder deelnemers < 45 jaar.

KPI's van onze communicatiemiddelen

We weten hoe onze reguliere communicatiemiddelen worden ontvangen en verbinden KPI's aan deze middelen. Deze koppelen we aan onze doelgroepen en binnen die doelgroepen aan leeftijdsgroepen en levensfasen.

Mede op basis van onze KPI's beoordelen of met onze communicatie effectief is. Deze KPI's zijn gebaseerd op ons communicatiebeleidsplan en op het communicatieplan 2024-2025. We hebben deze aantallen verder afgestemd op de pensioenbarometer (nulmeting) en de kwartaalrapportages die onze pensioenuitvoerder opstelt over het gebruik van onze communicatiemiddelen. Ook is er gekeken naar ervaringen van enkele andere fondsen van onze pensioenuitvoerder.

Onderdeel	Doelstelling 2025 – 2026
Bezoek landingspagina's website over de nieuwe regels voor pensioen vanuit specifieke mailingen over de nieuwe regels • Werkenden • Ex-deelnemers • Pensioengerechtigden	50% (>40 tot 58 jaar) 40% (>40 tot 58 jaar) 50%
Bezoeken MijnPensioen portaal via de nieuwsbrieven: pensioen nu en straks • Werkenden • Ex-deelnemers • Pensioengerechtigden	50% (>40+) 40% (>40+) 50%
Eind UPO download na invaren	11.000 downloads
Digitale communicatie actieven	>90%
Digitale communicatie ex-deelnemers	>50%
Digitale communicatie gepensioneerden	>50%
E-mails geopend	>65%
Beeldbelgesprekken of telefonisch contact	>50% van 58+ ers

Deelname aan (online) bijeenkomsten waaronder webinars • Werkenden • Ex-deelnemers • Gepensioneerden	>25 tot 50% >25% >50%
Effectiviteit van uitingen	
E-learning modules gevolgd • Werkenden • Ex-deelnemers • Gepensioneerden	>50% >25% >50%
Risicohouding beleggingen bevestigd 2026	>80%
Keuze opbouw partnerpensioen gemaakt	>95%
Keuze vast of variabel gemaakt 2026 • Werkenden > 58 • Ex-deelnemers • Gepensioneerden	>50% >70% > 95%

10. Bijlagen

10.1. Verplichte communicatie

In onderstaand schema laten we zien voor welke doelgroepen de nieuwe regels voor pensioen gevolgen hebben. Deze indeling volgt de benamingen van doelgroepen die we voor de wettelijk verplichte communicatie hanteren. In het Excel schema dat bij bijlage 10.3 hoort houden we terminologie aan van de pensioenadministratie aangevuld met de levensfase waarin een doelgroep bevindt.

Overzicht communicatie per doelgroep

Informatie die volgens de wet verplicht is (art 150j lid 2 Wtp en 145i lid 2 Wvb)

Informatie Volgens de wet verplicht	Actieven	Gewezen	Ex-partners niet uitkerend	Gepensio- neerden	Ex-partners uitkerend	(Deels) gepensio- neerden	Arbeids- ongeschikten	Nabestaanden	Wezen
Hoogte reglementair te bereiken pensioen mét effecten van invaren - zowel in de huidige als in de nieuwe pensioenregeling - tevens weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
Opgebouwde pensioenaanspraken - zowel in de huidige als in de nieuwe pensioenregeling - weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	✓	✓	✓		✓	✓	✓		
Pensioenrechten nabestaanden (risico of opbouw voor en na) - zowel in de huidige als in de nieuwe pensioenregeling			✓		✓	✓		✓	✓
Mate waarin het verwacht scenario zich na ingang kan ontwikkelen - weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Compensatie in de vorm van toekennen van extra pensioenaanspraken - de inhoud van deze afspraken - het financieringsplan voor de compensatie - inzichtelijk maken in welke mate welke bron ingezet zal worden	✓ 45+		✓		✓	✓	✓		✓
Overige gegevens - Persoonsgegevens van de deelnemer - Naam en contactadres van de uitvoerder - Peildatum informatie - Het karakter van de huidige en de nieuwe pensioenregeling - Pensioensoorten voor en na de peildatum (inclusief partnerpensioen, opbouw/risicobasis) - Hoogte dekking nabestaandenpensioen (voor en na peildatum) - Uitleg over verschillen in bedragen voor en na peildatum - Maatregelen datakwaliteit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ (excl nabestaanden- pensioen)	✓ (excl nabestaanden- pensioen)

In Artikel 48A, artikel 150j lid 2 Pensioenwet en artikel. 46a lid 1 Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling is vastgelegd wat er gecommuniceerd moet worden naar de verschillende doelgroepen over het te verwachten pensioen vóór en na de transitie.

Artikel 48 a Pensioenwet, Keuzebegeleiding

De pensioenuitvoerder begeleidt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst, zorgt voor de inrichting van de keuzeomgeving en stelt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee in staat om een passende keuze te maken.

Artikel 150j Lid 2 Pensioenwet

Het communicatieplan bevat in ieder geval de wijze waarop deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden, voor zover van toepassing, worden geïnformeerd over:

- de hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten. Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario;

- b. de mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario; en
- c. indien afspraken zijn gemaakt over compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken aan deelnemers, de inhoud van deze afspraken en het financieringsplan voor de compensatie waarbij inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke bron ingezet zal worden.

Artikel 46a lid 1 Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling

1. De uitvoerder neemt in het communicatieplan op dat bij het informeren van de deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden, naast de informatie, bedoeld in artikel 150j, tweede lid, van de Pensioenwet dan wel artikel 145i, tweede lid, van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, in ieder geval ook het volgende wordt opgenomen:
 - a. de persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde;
 - b. de naam en het contactadres van de uitvoerder;
 - c. de peildatum waarop de informatie betrekking heeft;
 - d. het karakter van de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioenregeling voor en na de peildatum;
 - e. de pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis;
 - f. de hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum;
 - g. uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum; en
 - h. de doelgroepen, doelstellingen en de planning van de informatieverstrekking, waarbij in ieder geval de belangrijkste communicatiemomenten zijn opgenomen.

10.2. Deelnemers en communicatiedoelgroepen

Onderstaande tabel toont de aantallen voor de verschillende hoofddoelgroepen voor het fonds per 31 december 2023:

Doelgroepen	Aantal	%	Digitaal	%*
Actieven (incl. AO)	5.019	16,8	3.791	13,27%
Gewezen deelnemers	9.186	30,7	5.422	18,12%
Pensioengerechtigden	15.719	52,5	8.402	28,07%
Totaal	29.924	100	17.615	59,46%

*% van het totaal

In ons deelnemersbestand vormen de pensioengerechtigden de meerderheid (53%). Onder de werkenden (actieven) komen alle opleidings-, denk- en werkniveaus voor. Medewerkers die onder de pensioenregeling vallen, werken verspreid over meerdere locaties in Nederland. Daarnaast zijn er expats, tijdelijk uitgezonden over de hele wereld en buitenlandse expats die onder de Nederlandse pensioenregeling vallen of aanspraken hebben opgebouwd.

Op dit moment is bijna 60% van de deelnemers ‘digitaal’; heeft dus toegestemd digitaal te willen communiceren en heeft een bekend e-mailadres.

Uit de aantallen actieve deelnemers verdeeld naar leeftijdsgroepen blijkt dat bijna de helft ouder is dan 50 jaar, en dat een relatief groot deel (60%) naast de basisregeling ook deelneemt aan de beschikbare premieregeling.

Leeftijdsgroepen	Actief	Actief + BP	AO	AO + BP	Totaal
<50 jaar	1.668	937	26	9	2.660
50-55 jaar	311	251	37	3	602
55-60 jaar	479	250	77	2	808
60-65 jaar	384	260	139	5	788
>65 jaar	29	48	81	3	161
Totaal	2.891	1.746	15	22	5.019

10.3. Doelen, (kwetsbare) doelgroepen, kernboodschappen en middelen

De boodschappen geven we hier in hoofdlijnen weer. In de communicatiemiddelen werken we de boodschappen per doelgroep verder uit. De boodschappen brengen we in principe altijd in drie lagen (3): van hoofdboodschap, naar korte toelichting tot achtergrondinformatie. Zie ook het Excel bestand Bijlage 3.

COMMUNICATIE NIEUWE REGELS VOOR PENSIOEN BIJ PENSIOENFONDS APF										
Doelgroep	Levensfase	Kenmerken	Doelstelling	Boodschappen generiek	Boodschappen specifiek	Gevolgen	Kanaal	Middel	Planning	Resultaatmeting
Pensioen-gerechtigden	Wakzaam			Zie pagina 26 en 27 communicatieplan	(Schoon) 1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	(Balsamie) Pensioen-gerechtigden moeten na kiezen een keuze maken. Ze ontvangen al een uitkering. Een variabel pensioen kan eerder stijgen, maar soms ook dalen. Een vast pensioen stijgt niet, maar daalt ook niet. Keuzebegeleiding is dus extra belangrijk				
		61% is ongerust over nieuwe pensioen. 58% vertrouwt dat APF zorgvuldig met hun belangen omgaat. 82% is tevreden over APF. 75% vindt Wip Info duidelijk. 95% weet dat er nieuwe regels voor pensioen komen. 66% weet dat pensioen gaat variëren.	Tevredenheid van 80% naar 85%. Gerust gevoel van 39% naar 85%. Vertrouwen omgaan met belangen van 55% naar 80%. Duidelijkheid informatie van 75% naar 80%. Activiteit van 18% naar 50%. Weet dat pensioen variabel wordt van 66% naar 85%.		1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				
					1. Je krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze	1. Ook jij krijgt met je de nieuwe regels voor pensioen te maken 2. Je moet daarom kiezen voor een vast of variabel pensioen 3. Wij bieden zelf een variabel pensioen aan, een vast pensioen gaat via een verzekeraar van jouw keuze				

* Pensioengerechtigden ca 50% bereikbaar

10.4. Wat verandert er voor welke (bijzondere) groep en wat blijft hetzelfde?

Overzicht communicatie per doelgroep

Informatie Wat wordt anders?	Actieven	Gewezen	Ex-partners niet uitkerend	Gepensio- neerden	Ex-partners uitkerend	(Deels) gepensioneer- den	Arbeids- ongeschikten	Nabestaanden	Wezen
Persoonlijke pensioenpot die meebeweegt met economie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ouderdomspensioenuitkering beweegt mee met de economie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nabestaandenpensioen beweegt mee met de economie of wordt vastgesteld	✓	✓				✓	✓	✓	✓
Definitie 'partner' verandert	✓	✓		✓		✓	✓	✓	
Beleggingsprofiel (FPR)	✓	✓				✓	✓		
Nabestaandenpensioen vóór pensioneren (op risicobasis, bij ingang anders 32,5% van het salaris)	✓	✓		✓			✓		
Wezenpensioen (op risicobasis én tot 25 jaar)	✓	✓					✓		✓
Indexatie (geen indexatie, maar rendement)	✓	✓				✓	✓		
Leeftijdsonafhankelijke premie	✓						✓		
Keuze tussen vast en variabel pensioen (FPR)	✓	✓		✓ (bij invaren)		✓	✓		
Risicodelingsreserve (FPR)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Keuzemogelijkheden na (deeltijd)pensioneren kunnen veranderen	✓	✓				✓	✓		
Arbeidsongeschiktheidspensioen wordt variabel of vastgesteld/herverzekerd	✓	✓					✓		
Overbrugging partnerpensioen (als keuze), maar is straks wel variabel	✓	✓							

Overzicht per doelgroep wat blijft?

De gevolgen van de verandering van de pensioenregeling – Wat blijft hetzelfde?

Informatie Wat blijft hetzelfde?	Actieven	Gewezen	Ex-partners niet uitkerend	Gepensio- neerden	Ex-partners uitkerend	(Deels) gepensio- neerden	Arbeids- ongeschikten	Nabestaanden (partner)	Wezen
Jij en je werkgever betalen elke maand pensioenpremie	✓					✓			
Jouw pensioenfonds belegt de pensioenpremie	✓	✓	✓			✓	✓		
Premievrije voortzetting bij invaliditeit (PVI)	✓					✓	✓		
Levenslang pensioeninkomen: je pensioenpot raakt nooit leeg (je pensioenuitkering wordt straks wel anders)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Eerder/laten met pensioen kunnen gaan	✓	✓	Volgen ex-partner			✓	✓		
Deeltijdpensioen (maar je uitkering beweegt mee met de economie)	✓	✓	Volgen ex-partner			✓	✓		
Nabestaandenspensioen na pensioneren, maar uitkering kan straks anders zijn dan wat je voor pensioneren kreeg	✓ Bijna met pensioen			✓				✓	
Overbrugging partnerpensioen (als keuze), maar is straks wel variabel	✓	✓							

10.5. Communicatie tot en met juni 2024

Wanneer	Wat	A ¹⁰	G ¹¹	P ¹²
2022	www.pensioenfondsapf.nl is de centrale plek voor alle informatie over Pensioenfonds APF. De website bevat Nederlands- en Engelstalige informatie en wordt actueel gehouden. Er is een themapagina gemaakt over NPS en de transitie. Er worden filmpjes getoond en er is onder meer toegelicht: • waarom er verandering nodig is; • wat de verschillen zijn tussen de solidaire en de flexibele premieregeling; • wat hetzelfde blijft; • de route naar NPS; • en er zijn veelgestelde vragen opgenomen.	✓	✓	✓
202203 e.v.	Samen met sociale partners zijn verschillende Pensioen Updates naar de actieve deelnemers verstuurd en op de website geplaatst.	✓		
202206	Wij voerden in 2022 een online-onderzoek uit om een beeld te krijgen bij de wensen en voorkeuren van onze deelnemers rondom pensioen. Met name over de risicobereidheid bij beleggen. De belangrijkste resultaten zijn: • De meerderheid wil dat het pensioenfonds de beleggingen op zich neemt. Een klein deel wil liever zelf beslissen over de beleggingen. • De meerderheid wil collectief blijven beleggen, ook in het nieuwe stelsel. • We hebben straks een nieuwe regeling. Hoe gaan we om met het pensioengeld dat is opgebouwd volgens de 'oude' regels? De meerderheid wil straks één eigen pensioenpot met daarin al het pensioengeld. Dus niet twee potjes voor de oude en de nieuwe regeling. • Onze pensioenregeling biedt allerlei keuzemogelijkheden. Vroeger stoppen met werken of juist langer doorgaan vindt de meerderheid daarvan de belangrijkste keuzemogelijkheid.	✓	✓	✓

¹⁰ A = actieve deelnemers (met en zonder BP-regeling) inclusief arbeidsongeschikten

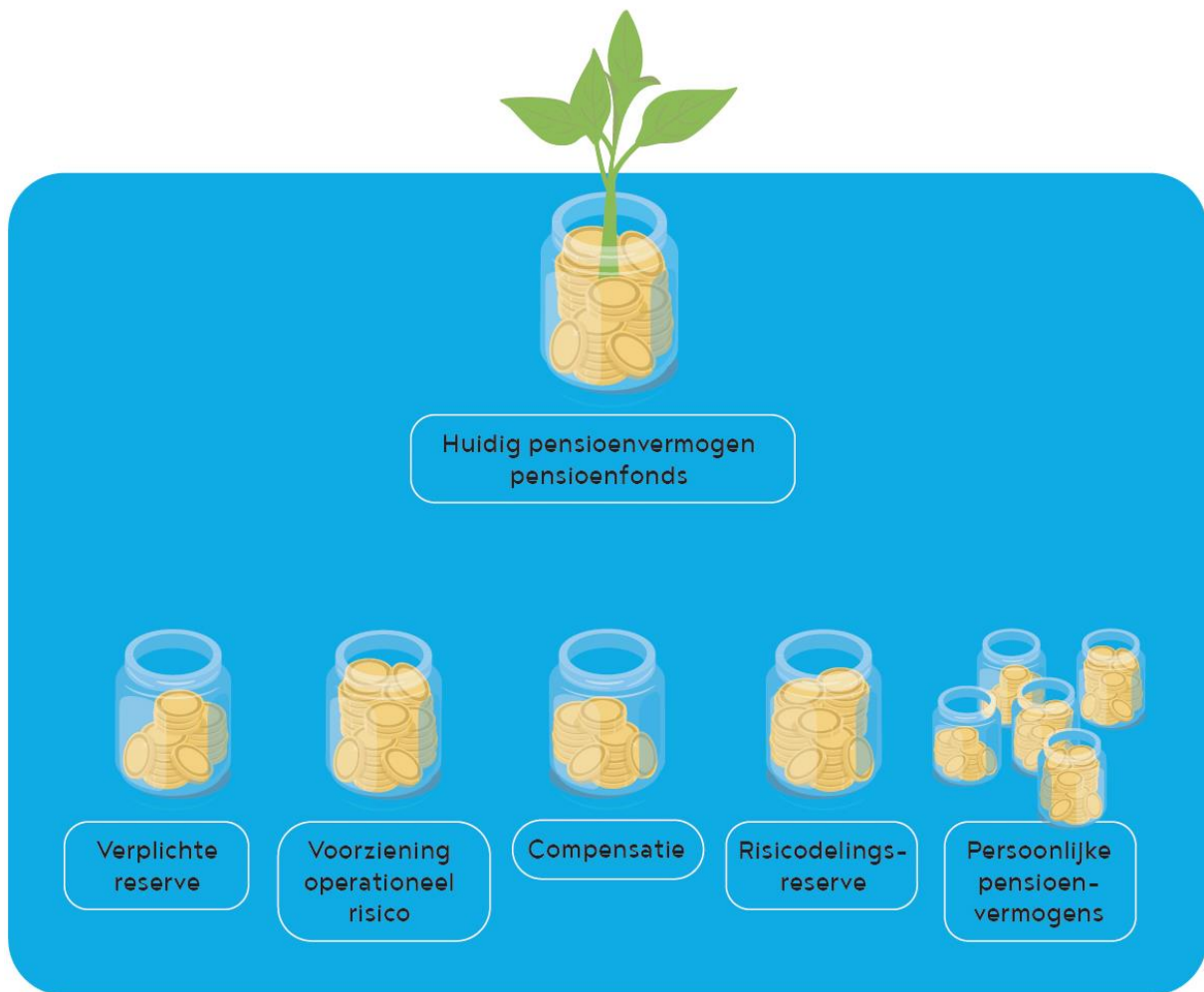
¹¹ G = gewezen deelnemers

¹² P = pensioengerechtigden (met een ouderdoms-, nabestaanden- of wezenpensioen)

	De gepensioneerden willen een uitkering die zo stabiel mogelijk is. Deze uitkomsten geven ons richting bij het vaststellen van het toekomstige beleggingsbeleid onder NPS voor de werkenden (de opbouwfase) en de gepensioneerden (de uitkeringsfase).			
202207	Sociale partners maakten een voorlopige keuze voor de flexibele premieregeling. Hieraan voorafgaande organiseerde sociale partners infosessies voor alle werknemers. Meer dan 1.800 belangstellenden zijn geïnformeerd over de nieuwe pensioenregelingen, het voornemen van sociale partners te kiezen voor de flexibele premieregeling en het invaren van de reeds opgebouwde en ingegane pensioenen. De leden van de vakorganisaties hebben vervolgens ingestemd met het advies van sociale partners te kiezen voor de flexibele premieregeling. Hiermee is getoetst of er draagvlak is voor deze voorlopige keuze.	✓		
202208	Via nieuwsbrieven houden we alle deelnemers op de hoogte ook van NPS. Zie bijvoorbeeld de jubileumniewsbrief .	✓	✓	✓
2022	Vier Pensioen Updates op onze website in overleg met de sociale partners.	✓	✓	✓
202302	In deze nieuwsbrief is aandacht besteed aan het nieuwe pensioenstelsel door middel van een verwijzing naar de recentste Pensioen Update.	✓	✓	✓
202304	We organiseerden een webinar over het nieuwe pensioenstelsel: wat zijn de belangrijkste veranderingen, wat blijft hetzelfde, wie beslist waarover, wat is de planning, waarom de flexibele premieregeling, het nieuwe contract in de praktijk (de premie als uitgangspunt, eigen keuzes, invaren/verhuizen, nabestaandenpensioen van opbouw- naar risicobasis, vast en variabel pensioen), hoe houden we u de komende tijd op de hoogte van ontwikkelingen. Ongeveer 500 deelnemers hebben het webinar live bekeken.	✓	✓	✓
202306	Twee Pensioen Updates: januari en juni. Verder een nieuwsbrief met een quiz over misverstanden over het nieuwe pensioenstelsel. Op de website is een keuzebegeleidingstool geplaatst. Doel daarvan is bijna-gepensioneerden keuzebewust en keuzevaardig te maken. Dit draagt bij aan het nemen van eigen verantwoordelijkheid voor het eigen pensioen. Dat is in de nieuwe pensioenregeling nog belangrijker dan het nu al is.	✓	✓	✓
202404	Nieuwe landingspagina op website, animaties over nieuwe regels voor pensioen, infographics over de nieuwe pensioenregeling, brochures en nieuwsbrief ter ondersteuning van de achterbanraadpleging van de sociale partners.	✓	✓	✓
202406	Eerste rond pensioenbarometer: meting houding, gedrag en kennis van onze deelnemers. Nulmeting.	✓	✓	✓
202408	Pensioen Webinars voor bijna-gepensioneerden (>62)	✓		

10.6. Wijze van invaren

Exacte verdelingspercentages hangen af van hoogte dekkingsgraad bij invaren. (Transitieplan is leidend). Dit plan staat op onze website.



10.7. Controle juiste informatie in communicatie met deelnemers

Er zijn 4 soorten communicatie die ieder hun eigen controle kennen. De hieronder aangegeven controle op de juistheid van informatie doelt op het correct weergeven van informatie, niet op de controle van de data in de administratie zelf. Voor die datacontrole is er een aparte proces Datakwaliteit, zoals aangegeven in hoofdstuk 3.2 en verder beschreven in ons implementatieplan.

De 4 soorten communicatie die ieder hun eigen controle kennen, zijn:

1. Additionele invaarcommunicatie
2. Reguliere procescommunicatie
3. Digitale kanalen
4. Aanvullende communicatie

Hieronder wordt de controle van de 4 soorten communicatie toegelicht.

1. **Additionele invaarcommunicatie**

Werkwijze is:

- Voor de inhoud wordt de guidance van de Pensioenfederatie gevolgd, tenzij de communicatie voor het fonds specifiek moet worden aangepast.
- Concept opstellen.

- Toetsing concept bij afdeling Communicatie en Juridische Zaken.
- Voorleggen aan bestuursadviseurs ofwel transitie manager en deze beoordeelt of concept ook nog voorgelegd moet worden aan bestuur.
- Brief wordt gebouwd.
- Brief wordt getest door klantenteam.
- Brief wordt verstuurd.
- Klantafdeling communiceert naar team Invaren wanneer inhoud brief tot veel vragen leidt. Dan wordt brief voor zover mogelijk aangepast volgens hierboven genoemde werkwijze.

2. **Reguliere procescommunicatie huidig en nieuw onder Wtp**

Werkwijze is:

- Inhoud bepalen.
- Concept opstellen.
- Toetsing concept bij afdeling Communicatie en Juridische Zaken.
- Brief wordt gebouwd.
- Brief wordt getest door klantenteam.
- Brief wordt verstuurd.
- Klantcentrum wordt geïnformeerd over de nieuwe ofwel aangepaste brief.

3. **Digitale kanalen**

Werkwijze is:

- Inhoud bepalen.
- Content technisch accorderen door content manager.
- Conditioneel:
 1. Content accorderen door klantteam
 2. Content accorderen door bestuursadvies
 3. Content accorderen door activatieteam
 4. Content accorderen door juridische zaken
- Indien niet akkoord, content reviseren.
- Content plaatsen.
- Online plaatsing controleren.
- KlantContactCentrum wordt geïnformeerd over de nieuwe ofwel aangepaste tekst op betreffend digitale kanaal.
- Workflow voltooid.

4. **Aanvullende communicatie**

Dit betreft specifieke fondscommunicatie op verzoek en onder verantwoordelijkheid van het fonds waarbij voor zover van toepassing de stappen onder 2 of 3 worden gevolgd.

Onderdeel 2 en 3 vallen onder de continue bedrijfsvoering. Voor deze continue bedrijfsvoering is een tool ontwikkeld die:

- Controleert of alle stappen zijn doorlopen inclusief of de juiste disciplines een controle hebben uitgevoerd.
- Via de tool wordt ook periodiek getoetst op kwaliteit, volledigheid en tijdigheid.

10.8. Keuzebegeleiding en bewustwordingscampagnes

Deze bijlage bevat het campagnevoorstel voor keuzebegeleiding in samenwerking met de werkgevers. Doel van deze campagne is werkenden onder andere bewust te maken van de gevolgen van stappen die zij in hun carrière zetten voor hun pensioen.

Werkenden krijgen door de invoering van de nieuwe pensioenregeling te maken met -nieuwe- keuzes. Het is de taak van ons pensioenfonds iedereen die deze keuzes moet maken goed te begeleiden. Enige ondersteuning van de werkgevers is daarbij nodig, omdat timing voor het maken van bepaalde keuzes heel belangrijk is.

Nieuw is dat alle werkenden¹³ van 45 jaar of ouder met een inkomen hoger dan de inkomensgrens voor de huidige basisregeling een keuze moeten maken voor hun premie-inleg. Deze medewerkers krijgen namelijk compensatie in de nieuwe pensioenregeling, omdat de pensioenpremie voortaan anders wordt berekend. Deze compensatie kan een werknemer wel of niet inleggen zijn of haar pensioen. Zowel de werkgevers als het pensioenfonds moedigen deze werknemers aan om de compensatie die zij in de vorm van loon gaan ontvangen wél in te leggen in hun pensioenregeling ('opt-in'). Ook moedigen zij hen aan om bij te sparen tot het fiscale maximum. Op deze manier zorgt een werknemer voor een goed pensioen voor later.

Goede keuzebegeleiding is de verantwoordelijkheid van het pensioenfonds. Toch kunnen pensioenfonds en werkgevers niet zonder elkaar.

Voorbeeld: een werknemer die zijn of haar baan opzegt, maakt indirect ook een keuze voor zijn of haar pensioen, want hij of zij krijgt met een andere pensioenregeling te maken. De vraag is of een werknemer zich hiervan bewust is. En omdat wij als fonds niet vooraf weten dat een werknemer van plan is zijn of haar baan op te zeggen, zijn we soms 'te laat'.

Het kan gebeuren dat een baan al opgezegd is, zonder dat wij op tijd de werknemer hebben kunnen wijzen op de impact van die stap op zijn of haar pensioen. Bijvoorbeeld het verlies van compensatie. Of de gevolgen van het opzeggen van een baan voor het partnerpensioen. De partner van de werknemer loopt een groot risico als er -tijdelijk- geen partnerpensioen is verzekerd.

Overigens: ook de werkgevers weten niet altijd van tevoren dat een werknemer van baan wil veranderen. Daardoor blijft het lastig om werknemers op het juiste moment bewust te maken van de gevolgen van keuzes voor zijn of haar pensioen.

Daarom kiezen we als pensioenfonds en werkgevers voor een 7-puntencampagne:

'Check hier wat je moet doen voor je nieuwe pensioen'

- Is je salaris hoger dan (€ bedrag) bruto per jaar? En ben je ouder dan 45 jaar? Dan ontvang je vanaf 2026 compensatie. Die compensatie krijg je als extra salaris en moet je zelf toevoegen aan je pensioen. Kijk **hier** hoe je dat doet en waarom dat belangrijk is.
- Makkelijk en fiscaal vriendelijk bijsparen voor je pensioen? Check **hier** welke keuzes je hebt en hoe je kunt bijsparen.

¹³ Ook bij nieuw in dienst, on boarding

- Kom je bij ons in dienst of ga je ergens anders werken? Check **hier** of je er goed aan doet om je pensioen mee te nemen of niet.
- Ga je ergens anders werken? Denk dan aan de mogelijke gevolgen voor je partner wanneer je zou overlijden. Want uit dienst kan betekenen dat er geen pensioen meer is voor je partner.
- Van baan veranderen en ouder dan 45 jaar? Check **hier** of dit gevolgen heeft voor de compensatie die je in en/of vanaf 2026 ontvangt.
- Wil je eerder met pensioen gaan? Check **hier** de gevolgen voor je pensioen als je eerder met pensioen gaat.
- Word je in 2026 58 jaar? Of ben je in 2026 al 58 jaar of ouder? Dan moet je een voorlopige keuze voor een vaste of variabele pensioenuitkering maken. Kijk **hier** wat je moet doen.

De 7 punten uit deze campagne brengen we onder de aandacht van alle medewerkers met:

- On boarding flyer.
- Off boarding flyer.
- Town hall sessie 3 maanden voor invaren in 2026.
- Pensioen Update.
- Infographic met toelichting en instructie voor HR medewerkers.

Deze middelen worden in overleg met de werkgevers door het pensioenfonds aangeboden.