

# Communicatieplan

Naam pensioenfonds en datum

Het communicatieplan is vormvrij. Dit sjabloon is opgesteld op basis van wet- en regelgeving, de 'Leidraad communicatieplan' en het 'Aanleverformulier communicatieplan pensioentransitie' van de AFM door [werkenaanonspensioen.nl](http://werkenaanonspensioen.nl) en wordt onderschreven door:



Adfiz



VNO-NCW



vcp  
vakcentrale voor  
professionals



MKB  
Nederland



DENSIOEN  
FEDERATIE



# Communicatieplan

De overgang naar het nieuwe pensioenstelsel heeft gevolgen voor vrijwel alle pensioenregelingen in Nederland en dus de fondsdeelnemers' aan die pensioenregelingen. De Pensioenwet verplicht het pensioenfonds een communicatieplan op te stellen en dit aan te leveren bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Alleen als er gebruik wordt gemaakt van de erbidende werking geldt deze verplichting niet. Het communicatieplan is onderdeel van het implementatieplan dat het pensioenfonds moet indienen bij De Nederlandsche Bank (DNB).

In het communicatieplan wordt vastgelegd op welke wijze het pensioenfonds de fondsdeelnemers persoonlijk inzicht geeft in de gevolgen van de pensioentransitie. De wet omschrijft een aantal specifieke onderwerpen waarover gecommuniceerd moet worden, meer mag uiteraard altijd. Belangrijk is dat de communicatie aansluit bij de fondsspecifieke situatie en de deelnemerskenmerken. Het pensioenfonds dient de gemaakte keuzes te onderbouwen.



De AFM legt de nadruk op (onderlinge samenhang van) de volgende vijf aspecten:

1. Het benoemen van de **doelgroepen** waar de transitiecommunicatie zich op zal richten, waarbij duidelijk is wat er voor welke doelgroep verandert.
2. Uitwerken van **doelstellingen**: maak expliciet welk effect de communicatie moet hebben.
3. Uitwerken van een **planning** met daarin de **communicatiemomenten** per doelgroep(en), boodschappen en kanalen. Het pensioenfonds brengt ook de verschillende **transitiemomenten** in kaart: Wat wordt met wie op welke wijze gecommuniceerd?
4. De **onderbouwing** van de aansluiting van de communicatiemomenten, boodschappen en kanalen op de doelgroepen.
5. De **evaluatie** van de communicatie en de meting van het gesorteerd effect.

Het communicatieplan is bedoeld om voorafgaand aan de transitie op gestructureerde wijze na te denken over de communicatie en de keuzes die daaraan ten grondslag liggen. Daarbij staat de fondsdeelnemer centraal. Het communicatieplan omvat de gehele periode van de transitie: ten minste vanaf het moment van indienen van het communicatieplan tot en met een aantal maanden ná de feitelijke transitie. Het pensioenfonds geeft aan hoe de transitiecommunicatie aansluit op de reguliere communicatie.

Met het doel pensioenfonds te faciliteren bij de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is vanuit het samenwerkingsverband [werkenaanonspensioen.nl](http://werkenaanonspensioen.nl) dit sjabloon opgesteld. Het communicatieplan is vormvrij. Een andere sjabloon of invulling van het communicatieplan staat pensioenfonds uiteraard vrij. Dit sjabloon is opgesteld op basis van de wettelijke vereisten alsook de 'Leidraad communicatieplan' en het 'Aanleverformulier communicatieplan pensioentransitie' van de AFM. Voor praktische handvatten en een goede aansluiting van het communicatieplan op uw reguliere communicatiebeleid verwijzen wij graag naar het servicedocument 'Communicatieplan als onderdeel van het implementatieplan' van de Pensioenfederatie.

De Stichting van de Arbeid, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO-Nederland, FNV, CNV, VCP, het Verbond van Verzekeraars, de Pensioenfederatie en Adfiz zijn betrokken bij het opstellen van het sjabloon en onderschrijven de inhoud.

*Disclaimer: Dit sjabloon is met zorg samengesteld. We zijn benieuwd naar de ervaringen en zullen (indien nodig) een nieuwe versie uitbrengen. U kunt uw ervaringen en/of suggesties melden via [werkenaanonspensioen@minszw.nl](mailto:werkenaanonspensioen@minszw.nl).*

NB. Het pensioenfonds blijft verantwoordelijk voor het eindresultaat. Een ingevuld sjabloon is niet per definitie een goed communicatieplan.

<sup>1</sup> Met fondsdeelnemers worden naast deelnemers ook de gewezen deelnemers, ex-partners en pensioengerechtigden bedoeld.

## Hoofdstukken

## 1. Algemene gegevens

Dit hoofdstuk ziet op de algemene gegevens van het pensioenfonds. Daarnaast biedt dit hoofdstuk ruimte om informatie te geven over de transitie in het algemeen zoals de doelstellingen en uitgangspunten van de transitie, het moment van overstap naar het nieuwe pensioenstelsel en een korte toelichting op de pensioenfondskenmerken. Ten slotte kunnen bijlagen worden toegevoegd die het communicatieplan in een bredere context kunnen plaatsen, zoals het transitieplan en/of het implementatieplan.

### Pensioenfonds

Naam pensioenfonds

Contactgegevens pensioenfonds

Op welke pensioenregeling(en) ziet dit communicatieplan?

Wat zijn de fondsspecifieke kenmerken?



# 1. Algemene gegevens

## Transitie naar het nieuwe pensioenstelsel

Doelstellingen en uitgangspunten bij de transitie?

Op welke (soort) regeling ziet dit communicatieplan?

Wat is het beoogde overstapmoment naar het nieuwe pensioenstelsel?



# 1. Algemene gegevens

Op welke periode ziet dit communicatieplan?

## Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting



# 1. Algemene gegevens

Bijlagen



## 2. Doelgroepen

Het doel van het communicatie over en tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is fondsdeelnemers op persoonlijk niveau inzicht te geven over de gevolgen van de transitie, zodat zij realistische verwachtingen hebben van hun pensioen. Omdat mensen verschillende behoeften, levensfasen en kennisniveaus hebben als het om pensioenzaken gaat, is segmentatie naar doelgroepen essentieel. Door informatie op maat aan te bieden kunnen pensioenfondsinvesteerders en werkgevers gericht worden geïnformeerd over wat de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel voor hen betekent. Segmentatie van doelgroepen is dan ook onderdeel van het communicatieplan.

### Segmentatie

Op basis van welke beschikbare data heeft het pensioenfonds de segmentatie van de doelgroepen gebaseerd?





## 2. Doelgroepen

Welke minimale doelgroepen hanteert het pensioenfonds bij de communicatie over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel?

Is in aanvulling op de minimale doelgroepen verder gesegmenteerd op basis van aanvullende eigenschappen of kenmerken van de pensioenfondsdeelnemers?



## 2. Doelgroepen

### Doelgroepen

Geef in onderstaande tabel een totaaloverzicht van de doelgroepen die het pensioenfonds hanteert bij de communicatie over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

Doelgroep	Kenmerken
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	



## 2. Doelgroepen

8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



## 2. Doelgroepen

16	
17	
18	
19	
20	



## 2. Doelgroepen

### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting

Bijlagen



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Om een overzicht te krijgen van de benodigde communicatie over de transitie dient het volgende in kaart te worden gebracht: a) de gevolgen van de wijziging van de pensioenregeling voor de fondsdeelnemers; b) de informatie die volgens de wet verplicht is op grond van artikel 150j PW en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet; en c) de informatiebehoefte van de fondsdeelnemers. Deze categorieën kunnen elkaar (deels) overlappen.

Op basis van de in hoofdstuk 2 gedefinieerde doelgroepen kan – op basis van het implementatieplan - in kaart worden gebracht welke wijzigingen van de pensioenregeling voor welke doelgroepen gevolgen zullen hebben. Deze informatie dient samen met de informatiebehoefte van de doelgroepen als basis voor het uitwerken van de communicatie per doelgroep.

#### Wijziging pensioenregeling

Voor welke doelgroep geldt welke wijziging?

Wijziging	Doelgroep																					
<p><b>Voorbeeld wijziging:</b> Nabestaandenpensioen bij overlijden vóór pensioendatum verandert van opbouwbasis naar risicobasis</p> <p><b>Toelichting:</b> De overgang naar nabestaandenpensioen op risicobasis heeft gevolgen. Hierover gaan we communiceren met de deelnemers. Voor deelnemers die uit dienst treden, vervalt – na afloop van de uitlooperperiode en zolang zij geen nieuw dienstverband aan zijn gegaan – de dekking van het nabestaandenpensioen vóór pensioendatum. Deze deelnemers hebben de mogelijkheid om de dekking vrijwillig tijdelijk te verlengen. Daarnaast zal er geen nabestaandenpensioen opgebouwd worden dat op pensioendatum omgeruild kan worden in een ouderdompensioen. Wel kan ervoor worden gekozen om met het persoonlijke vermogen een nabestaandenpensioen aan te kopen op de pensioendatum.</p>	<table> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				
1.	<table> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				
2.	<table> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Wijziging	Doelgroep																					
3.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				
4.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				
5.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				
6.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				
7.	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>alle</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	alle
1	2	3																				
4	5	6																				
7	8	9																				
10	11	12																				
13	14	15																				
16	17	18																				
19	20	alle																				



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Wijziging	Doelgroep
8.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
9.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
10.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
11.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
12.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle





### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Wijziging	Doelgroep
13.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
14.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
15.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
16.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
17.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Wijziging	Doelgroep
18.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
19.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
20.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle

#### Effecten

Werk in een bijlage de effecten van de gewijzigde regeling per doelgroep uit. Dit dient in ieder geval uitgewerkt te worden voor:

1. De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst volgens een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario.
2. De ontwikkeling van het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor fondsdeelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers na ingang van de pensioendatum volgens een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario.
3. Compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken aan deelnemers.



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

#### **Te verstrekken informatie**

Geef aan op welke manier in de communicatie de volgende informatie aan de verschillende doelgroepen zal worden verstrekt:

1. Persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.
2. De naam en het contactadres van de uitvoerder.
3. De peildatum waarop de informatie betrekking heeft.



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

4. Het karakter van de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioenregeling voor en na de peildatum.
5. De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.
6. De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum.



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

7. Uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum.

#### Informatiebehoefte

Geef in onderstaande tabel aan wat de informatiebehoefte is van de in hoofdstuk 2 geformuleerde doelgroepen.

Informatiebehoefte	Doelgroep		
1.	1	2	3
	4	5	6
	7	8	9
	10	11	12
	13	14	15
	16	17	18
	19	20	alle
2.	1	2	3
	4	5	6
	7	8	9
	10	11	12
	13	14	15
	16	17	18
	19	20	alle
3.	1	2	3
	4	5	6
	7	8	9
	10	11	12
	13	14	15
	16	17	18
	19	20	alle



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Wijziging	Doelgroep
4.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
5.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
6.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
7.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Wijziging	Doelgroep
8.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
9.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
10.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
11.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Wijziging	Doelgroep
12.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
13.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
14.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
15.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle





### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

Waarop heeft u de informatiebehoefte van de geformuleerde doelgroepen gebaseerd?

Is bij het opstellen van het communicatieplan gebruik gemaakt van bestaand beleid ten aanzien van communicatie?



### 3. Gevolgen en effecten wijziging pensioenregeling

#### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting

Bijlagen



## 4. Doelstellingen

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel raakt bijna iedereen die deelneemt of heeft deelgenomen aan de pensioenregeling. Het is essentieel dat zij helder inzicht hebben in de gevolgen van deze transitie. Het formuleren van concrete en realistische doelstellingen voor de doelgroepen helpt hierbij. Deze doelstellingen moeten in ieder geval aansluiten bij de wettelijk verplichte onderdelen en de informatiebehoefte van de doelgroepen. Daarnaast dienen zij correct, duidelijk, evenwichtig en meetbaar te zijn. Het pensioenfonds moet continue in staat zijn de effectiviteit van de doelstellingen te meten.

### Doelstellingen

Wat zijn de communicatiedoelstellingen voor de doelgroepen? Licht dit ook toe.

Doelstelling	Doelgroep
Voorbeeld	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
[invullen doelstelling]	
[invullen onderbouwing]	
Voorbeeld doelstelling en onderbouwing: x% van de mensen die pensioen ontvangt, weet dat hun pensioen variabel wordt. We meten dit aan de hand van subdoelstellingen. Onderbouwing: Wij vinden het belangrijk dat onze communicatie hierover effectief is, juist omdat op dit punt veel onrust kan ontstaan.	
1.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 4. Doelstellingen

Wijziging	Doelgroep
2.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
3.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
4.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 4. Doelstellingen

Wijziging	Doelgroep
5.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
6.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
7.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 4. Doelstellingen

Wijziging	Doelgroep
8.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
9.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
10.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 4. Doelstellingen

Wijziging	Doelgroep
11.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
12.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
13.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 4. Doelstellingen

Wijziging	Doelgroep
14.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
15.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle





## 4. Doelstellingen

Heeft het pensioenfonds rekening gehouden met de beïnvloeding van externe omstandigheden bij het bepalen van de communicatiedoelstellingen, en zo ja op welke wijze?

### **Doelstellingen**

Op welke wijze is rekening gehouden met de meetbaarheid van de doelstellingen?



## 4. Doelstellingen

### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting

Bijlagen



## 5. Boodschap en kanalen

Voor het verwachte verloop van de transitie is uitgewerkt welke boodschappen op welke moment aan welke doelgroepen moeten worden overgebracht, en via welk communicatiekanaal dit het meest effectief kan gebeuren. Naast het formuleren van boodschappen op basis van veranderingen in de pensioenregeling, andere wettelijke vereisten en de specifieke informatiebehoeften van elke doelgroep, is het van even groot belang om het geheel aan beschikbare communicatiemiddelen te overzien. Dit hoofdstuk gaat nader in op zowel de boodschappen zelf als de diverse communicatiemiddelen en -kanalen die het pensioenfonds zal inzetten om deze over te brengen.

### Boodschap

Welke specifieke boodschappen wilt u naar bepaalde doelgroepen communiceren en waarom?

Boodschap	Doelgroep
<b>Voorbeeld wijziging:</b>	1 2 3
	4 5 6
	7 8 9
Boodschap A [INVULLEN]	10 11 12
	13 14 15
	16 17 18
	19 20 alle
<b>Voorbeeld (uit AFM Leidraad):</b>	
Invaren van reeds opgebouwde aanspraken naar een vermogen. Met pensioencommunicatie willen wij bereiken dat 80% van de actieve en gewezen deelnemers weet dat hun pensioenaanspraak wordt omgezet in een persoonlijk vermogen. De term 'aanspraak' verdwijnt, evenals de nominale zekerheid van de aanspraak. De omzetting gebeurt op basis van de standaardmethode. In sommige gevallen vindt er compensatie plaats. Wij vinden het belangrijk deelnemers te informeren over de omzetting zodat zij eventueel kunnen controleren of de omzetting goed is verlopen.	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Niveau 1: Voorheen had u recht op een pensioenuitkering die grotendeels vaststond, maar soms verhoogd (geïndexeerd) of verlaagd (gekort) kon worden. Dit recht noemden we 'een pensioenaanspraak'. Deze aanspraak vervalt in het nieuwe pensioenstelsel. In plaats daarvan krijgt u een persoonlijke pensioenpot. In deze pot stort uw werkgever uw pensioenpremies. Later betalen wij uw pensioen uit deze pot.</li><li>• Niveau 2: Bij de omzetting van uw pensioenaanspraak naar de persoonlijke pensioenpot, berekenen wij de waarde van uw aanspraak. Dit doen wij voor alle deelnemers op dezelfde manier. De waarde van de persoonlijke pensioenpot hangt onder andere af van de hoogte van de voormalige aanspraak, uw leeftijd en de dekkingsgraad van ons pensioenfonds.</li><li>• Niveau 3: Gedetailleerde toelichting op de wijze waarop pensioenaanspraken worden omgezet in een vermogen. We geven voorbeelden van de omzetting. Ook lichten we toe hoe compensatie wordt berekend en gefinancierd.</li></ul>	



## 5. Boodschap en kanalen

Wijziging	Doelgroep
Boodschap B	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
Boodschap C	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 5. Boodschap en kanalen

Wijziging	Doelgroep
Boodschap D	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
Boodschap E	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 5. Boodschap en kanalen

Wijziging	Doelgroep
Boodschap F	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
Boodschap G	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 5. Boodschap en kanalen

Wijziging	Doelgroep
Boodschap H	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
Boodschap I	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 5. Boodschap en kanalen

### Onderbouwing boodschap, kanalen en vorm

Licht – in een aparte bijlage – de volgende onderdelen toe:

1. De keuze voor de boodschappen in bovenstaande tabel.
2. De kanalen die worden gebruikt voor de verschillende boodschappen per doelgroep.
3. De kanalen die worden gebruikt voor de verschillende boodschappen per doelgroep.
4. De vorm die wordt gebruikt voor de verschillende boodschappen per doelgroep.

### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting





## 5. Boodschap en kanalen

Bijlagen



## 6. Communicatiemomenten

Uit de wet volgen twee minimaal verplichte communicatiemomenten met fondsdeelnemers: voorafgaand aan het invaren of de overgang naar de nieuwe regeling, en daarna. Uit de planning van het pensioenfonds blijkt dat de fondsdeelnemers stapsgewijs worden meegenomen in de transitie, zodat de uiteindelijk persoonlijke informatie met de nieuwe pensioenbedragen niet leidt tot informatie-overload en de fondsdeelnemer de informatie niet meer leest.

Welke specifieke communicatiemomenten zijn er voor de doelgroepen?

Voorbeeld uit de Leidraad van de AFM:

### Planning belangrijke boodschappen voor gepensioneerden bij overgang van uitkeringsovereenkomst naar premieovereenkomst

Deze voorbeelden zijn bedoeld ter verduidelijking en inspiratie en zijn dus niet limitatief of directief bedoeld. Onderstaande is geen template, maar een vereenvoudigde versie van een planningsmatrix. U bent volledig vrij een eigen format of aanpak te formuleren. Uiteraard is het belangrijk om in de planning de link te behouden met uw doelstellingen, bijvoorbeeld door een boodschap te koppelen aan een doelstelling. Een uiting staat niet op zichzelf, maar moet gezien worden in het bredere geheel.

Moment Boodschap	Periode tot start onderhandeling sociale partners	Periode tot transitieplan sociale partners	Periode tot inleveren implementatie- en communicatieplan	Periode tot invaren of start nieuwe contract	Moment van invaren
Uw pensioen gaat veranderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generieke informatie op website</li> <li>• Magazine</li> <li>• Online nieuwsbrief</li> <li>• Sociale-media-kanalen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Magazine</li> <li>• Fysieke en digitale bijeenkomsten</li> <li>• Bijeenkomsten gepensioneerden vereniging</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Magazine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Magazine</li> <li>• Fysieke en digitale bijeenkomsten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraag en antwoord op de website</li> <li>• Webinars om vragen te stellen</li> <li>• Bijeenkomsten gepensioneerden vereniging</li> </ul>
Het pensioen gaat ieder jaar omhoog of omlaag		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke brief</li> <li>• Magazine</li> <li>• Fysieke en digitale bijeenkomsten</li> <li>• Gepensioneerden vereniging</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke brief met persoonlijke bedragen in scenario's</li> <li>• Mogelijkheid tot afspraak met adviseur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraag en antwoord op de website</li> <li>• Webinars om vragen te stellen</li> <li>• Mogelijkheid tot afspraak met adviseur</li> </ul>
Dit is uw pensioen en vermogen onder het oude en het nieuwe contract					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief</li> <li>• Mijnomgeving</li> </ul>



## 6. Communicatiemomenten

Onderbouw de gekozen communicatiemomenten voor de verschillende doelgroepen en boodschappen.



## 6. Communicatiemomenten

Hoe wordt in de communicatiestrategie omgegaan met zaken die mogelijk anders kunnen lopen dan verwacht?



## 6. Communicatiemomenten

### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting

Bijlagen



## 7. Effectmeting

Door informatie te verzamelen over het behalen van de vooraf vastgestelde doelstellingen, verkrijgt het pensioenfonds waardevolle inzichten die gebruikt kunnen worden bij de evaluatie en bijsturing van de communicatie. In dit hoofdstuk dienen de vormen van effectmeting te worden opgenomen en onderbouwd. Door periodiek te evalueren tijdens de transitie kan het pensioenfonds tijdig bijsturen, het communicatieplan actualiseren en de communicatie verbeteren en bijwerken.

### Effectmeting

Op welke wijze meet het pensioenfonds de effecten van de communicatie per doelgroep voor de verschillende doelstellingen?

Doelstelling	Vorm effectmeting	Doelgroep
<p><b>Voorbeeld doelstelling:</b></p> <p>x% van de mensen die pensioen ontvangt, weet dat hun pensioen variabel wordt.</p>	<p><b>Voorbeeld effectmeting:</b></p> <p><b>Vragenlijst</b></p> <p>We vertalen onze kennisdoelstellingen naar een vragenlijst, om te controleren of deze zijn gehaald. We sturen een vragenlijst per e-mail aan alle deelnemers direct nadat we de communicatiecampagne hebben afgerond, waarin we tien kennisstellingen voorleggen aan deelnemers, zoals: 'In het nieuwe stelsel is het pensioen gegarandeerd' en 'De hoogte van mijn pensioen kan iedere maand anders zijn'. Om de vragenlijst aantrekkelijk en laagdrempelig te maken, testen we deze vooraf onder een kleine groep representatieve deelnemers (waaronder een laaggeletterde deelnemer).</p>	<p>1 2 3</p> <p>4 5 6</p> <p>7 8 9</p> <p>10 11 12</p> <p>13 14 15</p> <p>16 17 18</p> <p>19 20 alle</p>
		<p>1 2 3</p> <p>4 5 6</p> <p>7 8 9</p> <p>10 11 12</p> <p>13 14 15</p> <p>16 17 18</p> <p>19 20 alle</p>



## 7. Effectmeting

Doelstelling	Vorm effectmeting	Doelgroep
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 7. Effectmeting

Doelstelling	Vorm effectmeting	Doelgroep
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle





## 7. Effectmeting

Doelstelling	Vorm effectmeting	Doelgroep
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 7. Effectmeting

Doelstelling	Vorm effectmeting	Doelgroep
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 7. Effectmeting

Doelstelling	Vorm effectmeting	Doelgroep
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 alle



## 7. Effectmeting

Wat zijn voorziene momenten om de effectmeting naar de communicatie per doelgroep te doen?

Welke mogelijkheden zijn er als het pensioenfonds de communicatiedoelen aan een (of meerdere) doelgroep(en) niet behaalt?



## 7. Effectmeting

Op welke manier worden de kanalen getest?



## 7. Effectmeting

### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting

Bijlagen



## 8. Planning

In voorgaande hoofdstukken zijn de verschillende onderdelen uitgewerkt. Dit leidt tot een totaaloverzicht en daarmee een planning. Dit format is wat ruimte betreft niet toereikend. Maak gebruik van een bijlage en voeg deze toe bij dit hoofdstuk. Hieronder een voorbeeld van een planning.

Doelgroep 1					
Doelstelling	Boodschap	Moment	Vorm	Kanaal	Effectmeting (vorm en moment)

Doelgroep 2					
Doelstelling	Boodschap	Moment	Vorm	Kanaal	Effectmeting (vorm en moment)



## 8. Planning

### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting

Bijlagen





## 9. Correcte communicatie

Als pensioenfonds neemt u maatregelen die waarborgen dat de informatie die u aan uw fondsdeelnemers verstrekt of beschikbaar stelt, correct is. Een correcte administratie en hoge datakwaliteit zijn hierbij essentiële voorwaarden. In het implementatieplan heeft u waarschijnlijk onderbouwd dat deze kwaliteit voldoende is. In dit hoofdstuk staat het waarborgen van een goed verloop van de stap van correcte administratie naar correcte deelnemersinformatie centraal.

### Beheersmaatregelen

Hoe zorgt het pensioenfonds dat data correct is en blijft gedurende de transitie en eventuele herstelcommunicatie niet tot verwarring leidt met transitiecommunicatie?



## 9. Correcte communicatie

Welke beheersmaatregelen heeft het pensioenfonds genomen om te borgen dat de inhoud van de communicatie correct is?



## 9. Correcte communicatie

Hoe heeft u vastgesteld dat de communicatie correct is?



## 9. Correcte communicatie

### Toelichting en Bijlagen

Ruimte voor extra toelichting

Bijlagen



## 10. Ondertekening

Het communicatieplan dient gelijktijdig met het implementatieplan te worden ingediend. Het communicatieplan dient uiterlijk 1 juli 2025 bij de AFM te zijn ingediend conform de voorschriften van de AFM.

### Ondertekening

Naam

Functie

Datum

Handtekening

