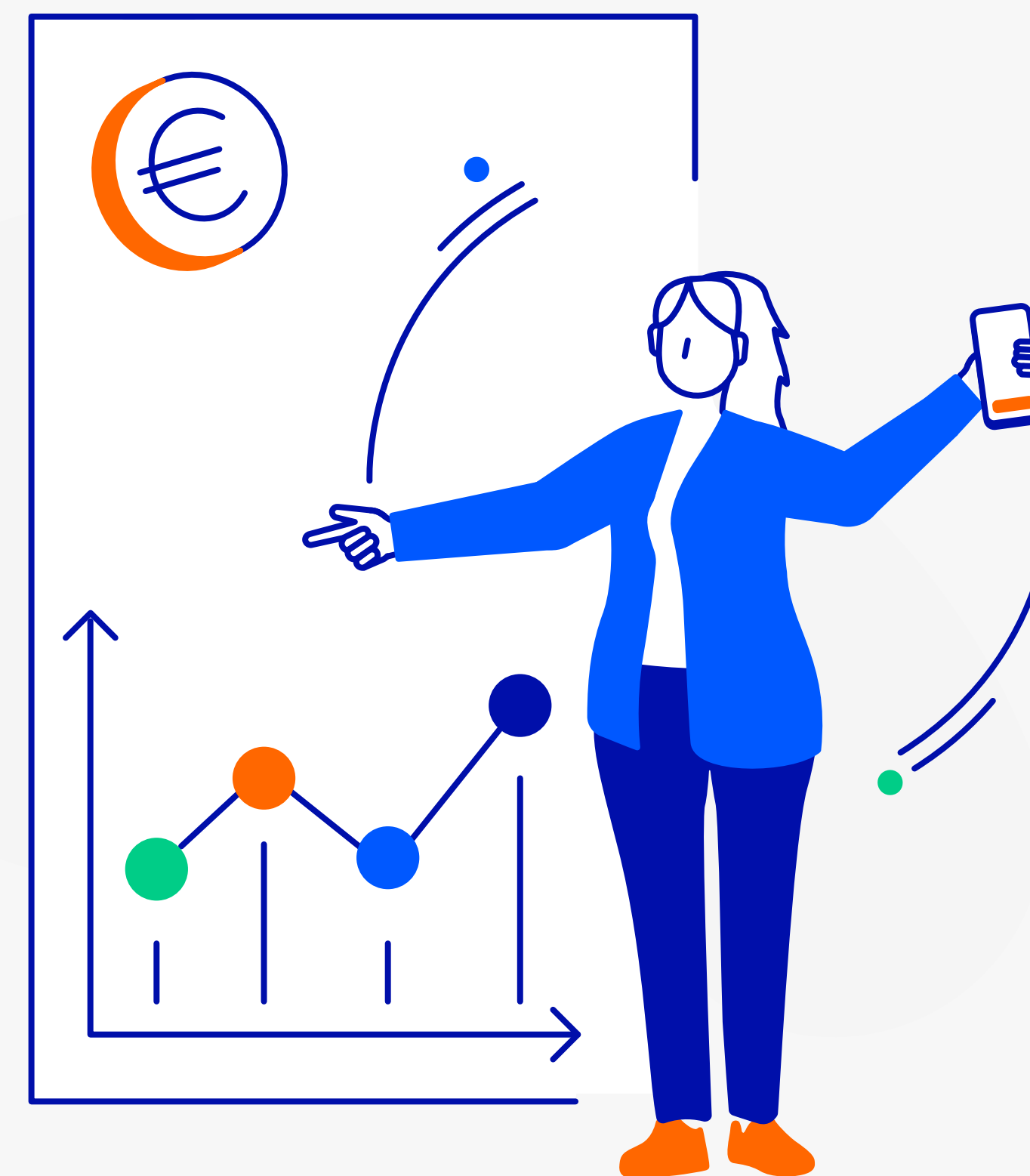




Inzicht in uw nieuwe pensioen

Communicatieplan voor de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen



Wettelijk verplicht communicatieplan - onderdeel van het implementatieplan

Op weg naar een nieuw pensioen

De komende jaren gaat Nederland over op nieuwe regels voor pensioen; de grootste herziening van het Nederlandse pensioenstelsel ooit. De transitie naar het nieuwe stelsel moet op 1 januari 2028 gerealiseerd zijn. Cao-partijen van Rabobank maakten nieuwe afspraken over het pensioen voor deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. Zij willen eerder dan de uiterste datum overgaan naar de nieuwe pensioenregeling, namelijk op 1 januari 2027.

De huidige pensioenregeling van Rabobank werd ingevoerd op 31 december 2022. Met deze beschikbare premierregeling hebben we al stappen gezet om de pensioenregeling in lijn te brengen met de nieuwe pensioenwetgeving. Cao-partijen kozen in 2024 voor de flexibele premierregeling binnen de Wet toekomst pensioenen (Wtp). De opgebouwde pensioenen, pensioenaanspraken en pensioenkapitalen worden meenemen (ingevaren) en het nabestaandenpensioen wordt opnieuw ingevuld op basis van Wet toekomst pensioenen.

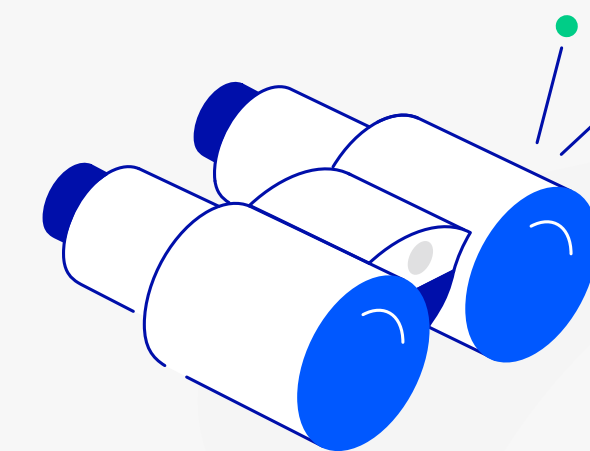
De keuzes voor de nieuwe pensioenregeling zijn vastgelegd in het transitieplan. De cao-partijen stelden dit transitieplan vast. De afspraken zijn opgenomen in het implementatieplan. Dit communicatieplan Wtp is onderdeel van het implementatieplan. Dit communicatieplan laat zien hoe deelnemers zoals actieve deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden (hierna deelnemers) worden meegenomen in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.



Inhoudsopgave



Opbouw van dit document



- **Hoofdstuk 1** is inleidend en gaat in op wie wij zijn als pensioenfonds. We geven inzicht in welk speelveld en in welke periode de communicatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling plaatsvindt (indeling in 4 fasen).
- De uitwerking van de 4 fasen staat in **hoofdstuk 2**. Dit communicatieplan Wtp gaat met name over de communicatie met deelnemers tijdens fase 3: de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. In hoofdstuk 2 gaan we ook in op onze uitgangspunten die de basis zijn voor de invulling van de communicatie over de nieuwe pensioenregeling:
 1. We zetten de deelnemer centraal.
 2. We communiceren in fases.
 3. We communiceren zo veel mogelijk digitaal.
 4. We communiceren gedoseerd en in lagen.
 5. We sluiten aan bij de initiatieven in de markt.
- In **hoofdstuk 3** beschrijven wij (de kenmerken van) onze deelnemers. In onze communicatieaanpak houden we rekening met verschillen tussen deelnemers. Zodat we zo gericht mogelijk kunnen communiceren en activeren. In dit hoofdstuk beschrijven we welke specifieke deelnemersdoelgroepen we tijdens de overgangsfase onderscheiden.
- **Hoofdstuk 4** staat in het teken van onze nieuwe pensioenregeling: wat blijft hetzelfde en wat verandert er. We delen de relevante wijzigingen in 5 thema's. Zo bundelen we de boodschappen die bij elkaar passen binnen een thema en brengen we structuur aan – ook door gelaagd te communiceren – in de communicatiemomenten (uitgewerkt in hoofdstuk 6).

- In **hoofdstuk 5** staan onze communicatiedoelen uitgewerkt. Het hoofddoel is: Deelnemers kennen hun nieuwe pensioenregeling, weten wat ze zelf kunnen en moeten kiezen en waar ze terecht kunnen met vragen. Vertrouwen in het pensioenfonds is een voorwaarde en draagt in belangrijke mate aan bij aan de realisatie van het hoofddoel.

Om dit strategische doel te kaderen en focus aan te brengen, passen we het communicatiemodel kennis-houding-gedrag toe. Dit hebben we per doelgroep (status) gekoppeld aan doelstellingen in de vorm van kpi's.

- **Hoofdstuk 6** geeft inzicht in onze communicatiemomenten met een communicatie-kalender. In dit hoofdstuk vertalen we de wijzigingen uit hoofdstuk 4.2.1 naar communicatieboodschappen. Hiervoor gebruiken we de basis van de leeftijdsgroepen uit hoofdstuk 3.4. De boodschappen zijn een vertaling van de doelen in hoofdstuk 5. De boodschappen zijn uitgebreider dan de doelen.
- In **hoofdstuk 7** beschrijven we met een overzicht op welke manieren we de realisatie van de doelen meten, monitoren en evalueren. Daarnaast nemen we relevante inzichten uit de sector mee, zoals good practices en aanbevelingen vanuit de Pensioenfederatie.
- **Hoofdstuk 8** gaat in op de beheersmaatregelen die we nemen en hebben genomen om te zorgen dat de inhoud van de communicatie juist is. Dat geldt voor zowel de informatie over het huidige pensioenregeling als de informatie over het nieuwe pensioenregeling.
- In **hoofdstuk 9** hebben we de belangrijkste risico's voor onze communicatie tijdens de overgangsfase vastgesteld. Voor elk risico hebben we beheersmaatregelen opgenomen. Het complete overzicht met de risicowaarderingschalen staan in bijlage 4.

Over dit plan

We monitoren, evalueren en sturen continu bij wanneer nodig. Inzichten kunnen leiden tot aanpassing en aanvulling van het plan. Ook kunnen zaken anders lopen dan verwacht. Zijn er redenen voor andere of aanvullende communicatie dan voorzien, dan sturen we bij.

Dit plan kan dus in de toekomst worden aangepast of aangevuld. Hiervoor gebruiken we verschillende bronnen zoals feedback van deelnemers, een vervolg op het eerder gehouden kennisonderzoek en rapportage effectiviteit van de digitale communicatie: zie hoofdstuk 8.

Risk Self Assessment (RSA)

In hoofdstuk 9 beschrijven we de belangrijkste risico's waardoor we het communicatieplan Wtp niet of maar gedeeltelijk kunnen uitvoeren. Elk risico mitigeren we met beheersmaatregelen.

1. Inleiding

1.1 Rabobank Pensioenfonds

Wij zijn een ondernemingspensioenfonds en we hebben de opdracht om de pensioenregeling van de Rabobank uit te voeren. Dit is de pensioenregeling voor (oud) medewerkers van Rabobank en de gelieerde instellingen: BPD Europe, DLL en Obvion.

We bestaan dit jaar (2024) 60 jaar. Het aantal actieve deelnemers bedraagt eind 2023 32.259 (inclusief arbeidsongeschikten). Het aantal pensioengerechtigden (totaal) bedraagt 24.808 en we hebben 49.730 gewezen deelnemers.

- **Onze missie**

Rabobank Pensioenfonds voert op duurzame en efficiënte wijze de Rabobank-pensioenregeling uit en weegt daarbij de belangen van (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden evenwichtig af.

- **Onze visie**

Rabobank Pensioenfonds wil zijn (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden een toekomstbestendig pensioen bieden met een collectieve basis voor zowel de risico's als de beleggingen. Wij zetten daarbij in op het gebruik van een maatschappelijk verantwoord en zorgvuldig

beleggingsbeleid tegen zo laag mogelijke kosten en aanvaardbare risico's. Daarbij streven wij naar duidelijke en begrijpelijke communicatie, bewustwording en de eigen verantwoordelijkheid die deelnemers in staat stelt regie te voeren over het eigen pensioen.

- **Communicatie**

Wij vinden communicatie over pensioen belangrijk. Nu nog meer omdat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling iedere deelnemer raakt. Onze communicatie voldoet aan de wettelijke normen. Met heldere, begrijpelijke communicatie en het geven van inzicht en overzicht helpen we deelnemers bij het maken van bewuste keuzes over hun pensioen. In onze communicatie staat de deelnemer centraal.

1.2 Doel en scope van het communicatieplan Wtp

In dit communicatieplan Wtp beschrijven we hoe we onze deelnemers (gaan) informeren over overgang naar de nieuwe pensioenregeling. En welke doelstellingen we daarbij willen realiseren.

Tot en met 2027 – het jaar waarin we overgaan op de nieuwe regels – onderscheiden we vier fases in onze communicatie. Dit zijn: 1) de fase van de aanloop naar de keuzes voor de nieuwe pensioenregeling, 2) de fase waarin de besluiten over de nieuwe regeling worden genomen en gecommuniceerd, 3) de fase waarin de nieuwe regeling wordt ingevoerd en geïntroduceerd en 4) de fase na invoering van de pensioenregeling waarin nazorg wordt gegeven na de introductie van de nieuwe regeling. Dit lichten we nader toe in hoofdstuk 2.

Dit communicatieplan Wtp gaat met name over fase 3. Deze periode loopt vanaf het moment van indienen van het implementatieplan bij DNB en het communicatieplan Wtp bij de AFM tot en met een aantal maanden na de daadwerkelijke overgang. We willen zorgvuldig omgaan met de beschikbare aandacht van de deelnemers en daarom splitsen we deze fase in 3 tijdvakken, zie pagina 13. Vanaf fase 1 is samen met de werkgever intensief gecommuniceerd en dat blijven we tot en met fase vier blijven doen. Een toelichting op de vier fases staat in hoofdstuk 2.2.



1.3 Samenhang met andere beleidsdocumenten en communicatieactiviteiten

De nieuwe pensioenregeling voor onze deelnemers gaat in op 1 januari 2027. In dit hoofdstuk beschrijven we kort de huidige situatie en de uitgangspunten van de nieuwe situatie.

- Een belangrijk deel van de eerder opgebouwde pensioenaanspraken komt uit het collectieve pensioenvermogen van het fonds. Dit zetten we straks grotendeels om in individuele pensioenvermogens.
- Rabobank koos eerder al voor een beschikbare premierregeling met individuele pensioenkapitalen: PR2023. Deze regeling geldt voor actieve deelnemers. De eerder opgebouwde aanspraken en rechten in voorgaande pensioenregelingen zijn toen niet meeverhuisd.
- De eerder opgebouwde aanspraken en rechten in voorgaande regelingen van alle deelnemers en individuele pensioenkapitalen van PR2023 worden omgezet naar één individueel pensioenkapitaal per deelnemer. Voor een deel van de actieve deelnemers is de verandering minder groot omdat zij alleen deelnemen in PR2023.
- Deelnemers krijgen meer keuzes dan in de huidige situatie. Zoals: keuze eigen bijdrage premie (actieve deelnemers), keuze vaste of variabele pensioenuitkering (actieve en gewezen deelnemers), keuze lifecycles (actieve en gewezen deelnemers).

1.4 Samenhang met andere beleidsdocumenten en communicatieactiviteiten

- **Relatie met het communicatiebeleids- en jaarplan**

Alle communicatie over de nieuwe pensioenregeling is opgesteld volgens de uitgangspunten en aanpak van ons communicatiebeleid. Het beleid is vastgelegd in het communicatiebeleidsplan 2021-2023, dat wordt verlengd voor de periode 2024-2026 (zie een van de bijlagen voor het beleid). Het communicatiebeleid wordt jaarlijks vertaald naar een communicatiejaarplan voor de reguliere communicatie.

Dit communicatieplan Wtp is leidend voor de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. In de communicatiejaarplannen nemen we de activiteiten en communicatiekalender uit dit communicatieplan Wtp op voor één geïntegreerd overzicht. Zo sluiten dit communicatieplan Wtp en de communicatiejaarplannen zorgvuldig op elkaar aan.

- **Relatie met het implementatieplan Wtp**

Het transitieplan, opgesteld door de cao-partijen, is de bron voor het implementatieplan Wtp. In het transitieplan staan de afspraken die gemaakt zijn door de cao-partijen. Het implementatieplan Wtp beschrijft hoe en wanneer (de voorbereidingen op) de wijzigingen gaan plaatsvinden. Het communicatieplan Wtp is onderdeel van het implementatieplan en is zelfstandig te lezen.

- **Aansluiting op andere communicatiestromen**

Ook de wettelijk verplichte communicatie en communicatie naar aanleiding van een gebeurtenis moeten inhoudelijk juist zijn en aansluiten op de informatie over de nieuwe pensioenregeling. Deze communicatie moet waar nodig aangepast worden naar aanleiding van de nieuwe regels. Deelnemers die net voor, tijdens en net na de overgang met een levensgebeurtenis te maken krijgen, moeten goed begeleid worden. Daarvoor is het belangrijk te weten in welk proces de deelnemer zich bevindt en wat de impact op dat moment is voor de individuele situatie van de deelnemer. Tegelijkertijd moet oog worden gehouden voor de veelheid aan informatie die deze deelnemer in korte tijd ontvangt. De verschillende communicatiestromen – vanuit het proces én vanuit de overgang naar de nieuwe regels – moeten goed op elkaar aansluiten.

1.5 Samenhang met communicatie van en met onze stakeholders

- **Cao-partijen**

We trekken vanaf fase 1 nauw met cao-partijen (vakorganisaties en werkgever Rabobank) op over de boodschappen, momenten van communiceren en taalgebruik. Zo zorgen we voor consistentie in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. Met het afronden van het transitieplan door de cao-partijen is een volgende fase aangebroken.

- **Werkgevers**

De werkgevers communiceren vanuit hun rol over de keuze voor de pensioenregeling en de verdere invulling van de pensioenregeling voor de medewerkers. De werkgevers zijn en worden – als het gaat om de in dit plan genoemde vier fases – betrokken bij het opstellen van dit communicatieplan. Het pensioenfonds kan in overleg met de werkgevers gebruikmaken van hun communicatiemiddelen zoals het intranet en de fysieke locaties. Zo kunnen we een deelnemer via verschillende kanalen bereiken.

- **VG-Rabobank**

VG-Rabobank is een vereniging van en voor oud-medewerkers van Rabobank. De vereniging behartigt de belangen van iedereen die ooit bij Rabobank of een van de gelieerde instellingen: BPD Europe, DLL en Obvion heeft gewerkt met betrekking tot hun (huidig of toekomstig) Rabobank pensioen. We overleggen regelmatig met de vereniging en we houden het bestuur op de hoogte van de communicatieaanpak Wtp. Ook dit kanaal willen we inzetten om deelnemers te bereiken.



2. Onze uitgangspunten

We streven naar begrijpelijke persoonlijke communicatie. We proberen bewustwording te creëren opdat deelnemers regie nemen over hun eigen pensioen. Wij willen een situatie bereiken waarin onze deelnemers weten welke mogelijkheden en verantwoordelijkheden zij hebben en wat ze er mee moeten of kunnen doen en waarin zij antwoord hebben op de vragen, zoals:

- Hoe bouw ik pensioen op?
- Hoeveel pensioen krijg ik later?
- Welke invloed heb ik daar zelf op?

De uitgangspunten uit het communicatiebeleidsplan en de huidige werkwijze zijn de basis om invulling te geven aan de communicatie over de nieuwe pensioenregeling:

1. We zetten de deelnemer centraal.
2. We communiceren in fases.
3. We communiceren zo veel mogelijk digitaal.
4. We communiceren gedoseerd en in lagen.
5. We sluiten aan bij de initiatieven in de markt.

Hierna volgt per onderdeel een toelichting.

2.1 We zetten de deelnemer centraal

Hoe kijken deelnemers aan tegen de overgang naar de nieuwe pensioenregeling: wat betekent de overgang voor mij? Op weg naar de nieuwe pensioenregeling werken we in stappen naar het antwoord op deze vraag toe. In fase 1 en fase 2 gaat de communicatie vooral om procesinformatie. Voordat we einde fase 3 antwoord kunnen geven op de belangrijkste vragen van onze deelnemers, gaan we in de periode daarvoor in op de kenmerken van de nieuwe pensioenregeling en de verschillende keuzes die een deelnemer heeft.

We passen segmentatie toe om relevante boodschappen zo persoonlijk mogelijk te maken. We segmenteren in elk geval op leeftijd, de pensioenregeling (huidige en voorgaande) en levensgebeurtenis van de deelnemer.

2.1.1 Inzicht in wat er leeft bij onze deelnemers

Om de deelnemer centraal te stellen willen we weten wat er speelt en leeft bij onze deelnemers, en wat zij nodig hebben. Dit vragen wij dan ook regelmatig. We zetten daarvoor diverse middelen in, die ook in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling worden ingezet:

- **Ons deelnemerspanel**

We toetsen in ons deelnemerspanel regelmatig de behoeften van de deelnemers en de duidelijkheid van onze communicatie. De lessons learned kunnen worden meegenomen in een volgend communicatiemoment. In 2023 en 2024 hebben we het deelnemerspanel gevraagd wat zij verwachten van de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. De belangrijkste aandachtspunten die naar voren kwamen:

- Heb aandacht voor communicatiefrequentie. Het panel realiseert zich dat iedere deelnemer te veel of te weinig communicatie anders ervaart. Bij de ervaring te veel is het risico dat een deelnemer belangrijke boodschappen niet meer leest.
- Inzet van webinars zien we als geschikt middel. Het is makkelijk toegankelijk en je kunt direct terecht met vragen over het onderwerp.
- Belangrijke vraag om te beantwoorden : wat betekent de nieuwe pensioenregeling voor iemand persoonlijk?
- Persoonlijke communicatie, zoals een persoonlijke brief, wordt beter gelezen. Men voelt zich beter aangesproken.
- Heb aandacht voor keuzemomenten.
- Heb aandacht voor de doelgroep gewezen deelnemers.
- Voor actieve deelnemers is het intranet van de werkgevers ook een handig kanaal.

Dit zijn belangrijke punten, waarvan een aantal ook aan de basis liggen van ons communicatiebeleid. De input blijft waardevol en is meegenomen in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. Frequent toetsen we bij ons deelnemerspanel hoe zij de overgang ervaren en wat zij vinden van de communicatie over de nieuwe pensioenregeling.

- **Signalen via het Klant Contact Center**

Wij ontvangen vragen, bezwaren en klachten. We nemen de deelnemer serieus en laten dat zien door snel te reageren richting de deelnemer. We blijven in contact totdat we weten of de vraag of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Onze deelnemers stellen tot nu toe beperkt vragen over de nieuwe pensioenregeling. Via het Klant Contact Center blijven we monitoren welke vragen aan ons worden gesteld. We registreren en analyseren de aard van de vraag of klacht. Dit gebeurt op maandbasis. Zijn er bijvoorbeeld veel voorkomende en terugkerende vragen naar aanleiding van de inhoud van de communicatie? Dan is het nodig om verbeteringen door te voeren.

- **We testen de kennis van de deelnemer vooraf**

In fase 2 hebben we de kennis over de nieuwe regels getoetst onder onze deelnemers (0-meting). We wilden weten in hoeverre deelnemers op hoogte zijn van de algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen. De resultaten van de meting gebruikten we om onze ambitie te bepalen met betrekking tot het hebben van kennis. Waar wij zien dat er op een relevant onderwerp teveel kennis achterblijft, zetten we gerichte communicatie in om de kennis over dit specifieke onderwerp te verhogen. De nieuwe invulling van het nabestaandenpensioen is een onderwerp waarover onze deelnemers aangeven niet veel kennis te hebben. De 0-meting hebben we gebruikt om de communicatiedoelen vast te stellen met gebruik van het model kennis, houding en gedrag (hoofdstuk 5).

- **We testen vooraf het vertrouwen in het zorgvuldig omzetten van het huidig pensioen naar de nieuwe pensioenregeling.**

Vertrouwen is belangrijk bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Deelnemers stellen zich alleen openstellen voor onze communicatie als ze een bepaald vertrouwen hebben in het pensioenfonds. Goede communicatie kan bijdragen aan het vertrouwen. Communicatie is een onderdeel van het geheel. Alles wat ons fonds doet en laat, heeft effect op beeldvorming, ervaringen, kennis, overtuigingen en emoties van onze mensen. Andere onderdelen zoals een goede uitvoering zonder fouten, makkelijke bereikbaarheid en het pensioenresultaat dragen substantieel bij aan het vertrouwen van deelnemers in ons pensioenfonds.

In de 0-meting van het kennisonderzoek hebben wij onze deelnemers dan ook gevraagd een rapportcijfer te geven voor het vertrouwen wat zij hebben dat het pensioenfonds hun huidig pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe pensioenregeling. Actieve deelnemers geven een 7,7 en uiten hun vertrouwen vaker in een 8 of hoger. Pensioengerechtigden geven een 7,4 en gewezen deelnemers een 7,5. We willen deze score minimaal vasthouden.

2.1.2 Inzicht in invloeden van 'buiten'

Politieke verschuivingen en de daarbij veranderende visie op de nieuwe afspraken over pensioen en inspraak van deelnemers, kunnen de beleving van onze deelnemers beïnvloeden. Dit kan voor onrust zorgen. We zijn actief betrokken bij de Pensioenfederatie en houden ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. We zijn snel geïnformeerd in geval van mogelijke wettelijke wijzigingen of ontwikkelingen waarop geanticipeerd moet worden.

We volgen de publieksmonitor van SZW voor een bredere scope dan alleen inzichten vanuit het pensioenfonds zelf. De publieksmonitor laat zien wat het vertrouwen is in de nieuwe pensioenregels. Het vertrouwen is gestegen van 5,7 in kwartaal een 2024 naar 6,0 in kwartaal drie 2024. De stijging in het vertrouwen zit met name bij de groepen: gepensioneerden en hoog financieel geletterden. Vergeleken met vorige kwartalen is de bekendheid dat er dingen gaan veranderen aan het pensioen in Nederland weer wat gestegen.

2.2 We communiceren in fases

Fase 1: Aanloop naar keuzes voor nieuwe pensioenregeling (najaar 2021 – maart 2024)

We hebben de communicatie stap voor stap opgebouwd voor onze deelnemers. Sinds 2021 nemen we onze deelnemers steeds mee in de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

- In fase 1 lag de nadruk vooral op de communicatie van het proces (wat gaan we doen, wat zijn globaal de tijdslijnen) en wie welke rol heeft (zoals cao-partijen, VG-Rabobank, het verantwoordingsorgaan etc.).
- Deelnemers zijn geïnformeerd over het proces dat cao-partijen hebben doorlopen om te komen tot het ontwerp van de nieuwe pensioenregeling, hoe ze dat hebben gedaan en in samenwerking met welke partijen.
- Ook zijn deelnemers in deze fase gevraagd aan te geven hoe zij tegen risico's aankijken die gepaard gaan met beleggen (het risicopreferentieonderzoek).
- In de eerste fase zijn de reguliere communicatiemiddelen vanuit de communicatiejaarplannen ingezet.
- We zijn samen opgetrokken met cao-partijen, zodat ook deze kanalen ingezet konden worden voor de communicatie. De inhoud was zoveel mogelijk met elkaar afgestemd (in boodschap en woordkeuze).

Fase 2: Besluitvorming voor de nieuwe afspraken en bekendmaking besluiten (maart 2024 – november 2024)

In deze fase stond de communicatie over de besluitvorming voor de nieuwe pensioenregeling en de bekendmaking van deze besluiten centraal. De informatie wordt steeds meer inhoudelijk. Ook passen we het gelaagd communiceren toe wanneer mogelijk.

- Deelnemers zijn geïnformeerd over de gemaakte afspraken over de nieuwe pensioenregeling door cao-partijen. We vertelden de deelnemers in een persoonlijke brief op welke onderdelen de pensioenregeling gaat wijzigen, wat hetzelfde blijft, dat de opgebouwde pensioenen en aanspraken meeverhuizen en dat er afspraken zijn gemaakt over compensatie. En dat wij deze afspraken nu gaan beoordelen op evenwichtigheid en de uitvoerbaarheid.
- Het transitieplan is gepubliceerd op onze website met per status een leesvriendelijke versie met de hoofdpunten van de gemaakte afspraken.
- Ook hebben we de vervolgstappen gecommuniceerd: wij toetsen de gemaakte afspraken op evenwichtigheid en beoordelen of de afspraken uit te voeren zijn.
- Aan het einde van fase 2 informeren wij de deelnemers per brief en ons digitale magazine over de uitkomsten van de toets en de opdrachtaanvaarding.
- We publiceren het implementatielplan en het communicatieplan Wtp op onze website samen met leesvriendelijke versies van de documenten.
- We vertellen deelnemers wat zij wanneer mogen verwachten in een tijdlijn op weg naar de nieuwe pensioenregeling.

Fase 3: Invoeren van de nieuwe afspraken en introductie van de nieuwe pensioenregeling
(november 2024 – maart 2027)

Dit communicatieplan Wtp gaat met name over de communicatie met deelnemers tijdens fase 3: de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Deze fase loopt vanaf het moment van indienen van het implementatieplan Wtp bij DNB en het communicatieplan Wtp bij de AFM (november 2024) tot en met een aantal maanden na de feitelijke overgang (maart 2027). Deze fase kent een mix van informeren en activeren van deelnemers.

- Het eerste deel van fase 3 (tot begin 2026) voeren we onze reguliere communicatiejaarkalender 2025 uit waarin we, net als afgelopen jaar, op vaste momenten communiceren over de nieuwe pensioenregeling en verwante onderwerpen.
- Het tweede deel van fase 3 (van begin 2026 tot medio 2026) staat in het teken van het brengen van de informatie. We leggen de kenmerken van de pensioenregeling uit. Dat doen we per onderdeel zodat we kunnen segmenteren voor wie het onderdeel van toepassing is.
- Het derde deel van fase 3 (van medio 2026 tot aan het bericht met de definitieve bedragen begin 2027) staat in het teken van activatie voor het maken van keuzes. We helpen de deelnemers bij het maken van keuzes: waar ze dat moeten doen, wanneer ze dit moeten doen en hoe ze dit moeten doen
- We zorgen ervoor dat de deelnemer weet waar hij terecht kan met vragen
- We zorgen dat alle informatie bereikbaar is via de website, het portaal en het Klant Contact Center.

De vier bovengenoemde punten zijn in hoofdstuk 3, 4, 5 en 6 verder uitgewerkt.

Fase 4: Nazorg na invoeren van de nieuwe pensioenregeling
(maart 2027 - januari 2028)

Vanaf 1 januari 2027 bouwt een actieve deelnemer op in de nieuwe pensioenregeling, en zijn alle reeds opgebouwde pensioenaanspraken, –rechten en – kapitalen van alle deelnemers omgezet in de nieuwe pensioenregeling. In deze fase is het belangrijk om zowel terug als vooruit te kijken.

- Terugkijken: aandacht voor deelnemers die onderdelen niet begrijpen. Met het vervolg op het kennisonderzoek krijgen we inzicht over het kennisniveau. En aan de hand van rapportages kunnen we monitoren wie wel of geen voorgelegde keuzes hebben gemaakt. Maar ook inzicht in de effectiviteit van de communicatie. Dat kan betekenen dat er voor bepaalde groepen deelnemers eerdere boodschappen herhaald moeten worden. Bijvoorbeeld de activatie om naar het portaal te gaan voor inzicht in het omgezette pensioen. De boodschap voor verschillende thema's: zo werkt het en hier kunt u terecht met uw vragen. We willen dat deelnemers weten dat ze met vragen bij ons terecht kunnen.
- Vooruitkijken : de nieuwe situatie is het nieuwe normaal met aandacht voor een 'normaal' communicatiejaarplan. We blijven alert op ontwikkelingen in het nu en verbeteren wat er in de voorgaande periode niet naar wens is gegaan.

We kunnen nu nog niet voorzien wat er op ons pad komt maar we realiseren ons dat dit een belangrijke fase is waar veel aandacht naar uit gaat.

2.3 We communiceren zoveel mogelijk digitaal

Voor de ontwikkeling van de communicatiemiddelen werken we vanuit dezelfde manier van communiceren als voor onze reguliere communicatiemiddelen. Dat betekent sterke focus op digitale communicatie. We bereiken al een groot deel van onze deelnemers digitaal. Deze deelnemers hebben aangegeven een voorkeur te hebben voor dit kanaal. Voor het ontwikkelen van de communicatiemiddelen bepalen we, naar aanleiding van eerdere ervaringen, waar de middelen zeker aan moeten voldoen. En wat het doel is van het in te zetten middel. We laten de middelen testen door deelnemers en een extern bureau om zo te bepalen of de communicatie effectief is en het gewenste effect heeft. Of dat de communicatie verder aangescherpt moet worden.

Overzicht digitale bereikbaarheid	
Actieve deelnemers*	64,5%
Arbeidsongeschikten	73,5%
Oud-deelnemers	70,2%
Pensioengerechtigden	75,3%
Ex-partners	34,4%
Totaal	67,1%

Stand september 2024

Ontvangt de deelnemer onze communicatie liever op papier? Dan zorgen wij ook voor een papieren versie. Het kanaal sluit daardoor altijd aan op de voorkeur van de deelnemer.

* We blijven deelnemers activeren om hun e-mailadres te registreren. In overleg met de werkgever ontvangen we zakelijke e-mailadressen van de actieve deelnemers. Daarmee vergroten we de bereikbaarheid richting 100%.



2.4 We communiceren gedoseerd en in lagen

Uit onderzoek blijkt dat men pensioen in het algemeen, en dat geldt ook voor de nieuwe pensioenregels, als lastig ervaart. Wanneer we de communicatie niet doseren bestaat het gevaar dat een deelnemer niet meer weet welke informatie nu echt belangrijk is. Met als gevolg dat een brief of e-mail ongeopend blijft. Wij willen de deelnemer juist betrekken en aanzetten tot actie op het moment waarop dat relevant is. Wat moet een deelnemer echt weten over zijn nieuwe pensioenregeling? Daarom doseren we onze boodschappen, zodat we de deelnemer op het juiste moment kunnen activeren.

Ook communiceren we in lagen. We houden rekening met de aandacht voor het onderwerp en passen onze informatie daarop aan. Een deelnemer die bijvoorbeeld alleen de hoofdlijnen wil weten, kan daarvoor terecht in laag 1 van de communicatie. Deze laag bevat de kernboodschappen en het handelingsperspectief voor de deelnemers. Deelnemers die meer willen weten, kunnen in laag 2 aanvullende informatie vinden. De (fonds)documenten die als achtergrondinformatie of bron fungeren, zijn opgenomen in laag 3. Zo kan de deelnemer op het gewenste detailniveau worden meegenomen in de veranderingen.

2.5 We sluiten aan bij de initiatieven in de markt

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is de initiator van een aantal initiatieven om het brede publiek te bereiken als het over pensioen gaat. Ook de Pensioenfederatie heeft zich bij deze initiatieven aangesloten. Wij volgen de gepubliceerde onderzoeken, discussies en papers, en sluiten in onze communicatie zo veel mogelijk aan op of verwijzen naar initiatieven. Dit geldt ook voor de richtlijn 'Eenvoudige taal' van de Pensioenfederatie: een begrippenlijst van de gelijknamige werkgroep die het gebruik van eenvoudige taal in de pensioensector stimuleert.



3. Onze doelgroepen

In onze communicatieaanpak houden we rekening met verschillen tussen deelnemers. Zodat we zo gericht mogelijk kunnen communiceren en activeren. In dit hoofdstuk beschrijven we welke specifieke deelnemersdoelgroepen we tijdens de overgangsfase onderscheiden.

Daarbij maken we inzichtelijk hoe hun kennis/houding/gedrag nu is ten aanzien van pensioen en welke informatiebehoefte er leeft.

3.1. Doelgroepsegmentatie

Op basis van de kenmerken van de nieuwe pensioenregeling segmenteren we tijdens de overgang ten minste op basis van: de status van de deelnemer (actief, gewezen en pensioengerechtigd) en op leeftijd. De status van een deelnemer en de leeftijd bepalen in grote mate welke informatie relevant is voor de ontvanger. Aan deze basisindeling voegen we de pensioenregelingen toe waaraan een deelnemer deelneemt. En voor actieve deelnemers via welke werkgever hij deelneemt. We hebben dit toegevoegd omdat niet alle deelnemers op een zelfde wijze te bereiken zijn.

Aan de indeling op de volgende pagina voegen we deelnemersgroepen toe die extra aandacht nodig hebben:

- Groepen waarvoor de impact groot is: naast de informatie die voortkomt uit dit communicatieplan ontvangen zij vanuit het proces ook informatie over de huidige regeling. Bij deze deelnemers komt in een korte tijd dus veel informatie binnen. We zorgen ervoor dat de boodschappen van de verschillende communicatiestromen goed op elkaar aansluiten.

Zie het overzicht op pagina 26 en 27.

Doelgroep	Leeftijdsgroepen	Geslacht		Regeling		Werkgever					
		M	V	PR2023	<PR2023	Rabobank	Obvion	BPD	DLL	Gilde Healthcare	Rivean Capital
Actieven	tot 40 jaar	7.021	6.810	13.831	9.232	13.116	193	128	394		
	40 - 57 jaar	6.980	6.943	13.923	12.955	13.125	252	212	329	3	2
	57 - AOW-leeftijd	2.243	1.840	4.083	3.905	3.855	79	61	85		3
	> AOW-leeftijd	11	7	18	8	18					
Arbeidsongeschikten	Tot 40 jaar	25	75	98	98	98	1	1			
	40 - 57 jaar	170	695	864	857	849	7	2	7		
	57- AOW-leeftijd	257	632	886	873	865	14	3	7		
	> AOW-leeftijd	3.338	3.740								
Gewezen Deelnemers	Tot 40 jaar	3.338	3.740								
	40 - 57 jaar	10.878	17.517								
	57- AOW-leeftijd	4.610	9.290								
	> AOW-leeftijd	15	15								
Ex-partners		5.131	3.893								
Pensioen-gerechtigden Verdeling OP en NP toevoegen	< AOW-leeftijd	2.471	3.368								
	> AOW-leeftijd	9.926	10.350								

Wanneer er aanleiding is voor een verdere segmentatie, bijvoorbeeld bepaalde groepen blijven achter op het gewenste kennisniveau, dan voegen we een extra segmentatie toe.

3.2 Kennis over doelgroepen

Communicatie heeft een grotere kans van slagen als die aansluit op de kennis en behoefte van de ontvanger. Daarom is het nodig om te weten hoe de individuele deelnemer kijkt naar pensioen in het algemeen en de nieuwe pensioenregeling. Deze informatie is beschikbaar door:

- Verkregen inzichten uit het deelnemerspanel communicatie in 2023 en 2024 waarin de communicatie van het pensioenfonds is besproken.
- Het risicopreferentieonderzoek uit 2023: doel van het onderzoek was om erachter te komen welke risico's de deelnemers willen én kunnen nemen voor hun pensioen. De uitkomsten van dit onderzoek geven een beeld van hoe deelnemers kijken naar belangrijke thema's. De uitkomsten van dit onderzoek worden meegenomen bij de totstandkoming van ons beleggingsbeleid.
- Het kennisonderzoek dat in het voorjaar van 2024 is gehouden onder (een selectie van alle) deelnemers. De resultaten van dat onderzoek zijn verwerkt in dit plan, zie hoofdstuk 3.3 en bijlage 1.
- Opgedane praktijkervaringen van het bestuursbureau, van de uitvoeringsorganisatie Achmea Pensioenservices en bestuursleden (inzichten verkregen door management- en klachtenrapportages, ervaring met implementatie DC-regeling (PR2023)).

3.3 Wat weten onze deelnemers eigenlijk over de nieuwe regels voor pensioen?

Dit hebben we uitgevraagd aan de hand van het recente kennisonderzoek - uitgevoerd door Kien Onderzoek, zie de bijlagen (april 2024). Met het onderzoek hebben we gemeten of deelnemers (al) op de hoogte waren van de algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen. Naast vragen over kennis hebben we ook een aantal vragen gesteld over houding en gedrag. Voor het onderzoek hebben we de indeling op basis van status aangehouden. De respons was voldoende voor een valide uitslag.

3.3.1 Kennis

Veel van onze deelnemers weten dat er nieuwe landelijke regels voor pensioen zijn. Pensioengerechtigden (94%) weten dit nog net iets vaker dan actieven (90%) en gewezen deelnemers (89%). Ook de redenen waarom er nieuwe regels nodig zijn, zijn redelijk goed bekend. Actieven zijn vaker enigszins of goed op de hoogte (totaal 79%) gewezen deelnemers minder vaak (67%). De meest bekende reden is 'Onder de oude regels konden pensioen niet altijd omhoog, terwijl daar soms wel geld voor was'.

We hebben de deelnemers daarna gevraagd of ze wisten wat er hetzelfde bleef en welke dingen er gaan veranderen. Het kennisniveau bij alle doelgroepen is redelijk goed te noemen. Op een aantal onderwerpen zijn er enkele aandachtspunten voor de invulling van de communicatie:

- Aandachtspunten voor actieven: dat de regels voor het partnerpensioen veranderen wist 18,2% helemaal, dat de pensioenuitkering ieder jaar kan veranderen maar er regels komen om de schommelingen te beperken wist 29,6% helemaal, dat het pensioenfonds laat zien hoe de pensioenpot is opgebouwd wist 24,5% helemaal en hoe deze maandelijks stijgt of daalt wist 48,1% van de doelgroep helemaal.

- 9,7% Van de pensioengerechtigden wist dat de regels voor het partnerpensioen veranderen.
- Aandachtspunten voor gewezen deelnemers: 13,2% wist helemaal dat de regels voor het partnerpensioen veranderen en dat het pensioenfonds laat zien hoe de pensioenpot is opgebouwd wist 23,8% en hoe deze maandelijks stijgt of daalt is bekend bij 48,5%. 25,7% wist dat de pensioenuitkering ieder jaar kan veranderen en dat er regels komen om de schommelingen te beperken.

We hebben ook gekeken of er nog significante kennisverschillen zijn tussen mannen en vrouwen en verschillende leeftijdsgroepen:

- Mannen zijn vaker bewust van het feit dat er nieuwe regels zijn, ze zijn ook vaker enigszins tot goed op de hoogte van deze regels (79% vs 64%).
- Mannen wisten vaker dan vrouwen helemaal tot een beetje dat hun pensioenregeling gaat veranderen (92% vs. 82%)
- Actieven en gewezen deelnemers jonger dan 40 jaar weten minder vaak dat hun pensioenregeling verandert (78% vs 89% veertigplussers), dat deelnemers individueel pensioen gaan opbouwen (70% vs. 80%) en dat het pensioen beweeglijker gaat worden (67% vs 83%).

3.3.2 Houding

In het onderzoek hebben wij deelnemers gevraagd een rapportcijfer te geven voor het vertrouwen dat zij hebben dat het pensioenfonds hun huidige pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe pensioenregeling. Actieve deelnemers geven een 7,7 en uiten hun vertrouwen vaker in een 8 of hoger.

Pensioengerechtigden geven een 7,4 en gewezen deelnemers een 7,5. We willen deze score minimaal vasthouden.

3.3.3 Gedrag

We hebben deelnemers gevraagd of ze informatie (via welke kanalen) hebben opgezocht over de nieuwe regels voor pensioen. Pensioengerechtigden en gewezen deelnemers die al informatie hebben opgezocht, hebben hiervoor het vaakst media zoals tv, kranten of tijdschriften gebruikt (resp. 85% en 68%). Actieven hebben het vaakst onze website geraadpleegd (71%). Gewezen deelnemers deden dit minder vaak (48%).

3.4 Leeftijdsgroepen en status

Een deel van de communicatie geldt voor (bijna) al onze deelnemers. Sommige veranderingen zijn alleen van toepassing of zijn meer impactvol voor een status of bepaalde leeftijdsgroepen. Om de deelnemers zo goed mogelijk in hun communicatiebehoefte te voorzien en om structuur aan te brengen wie welke boodschap moet ontvangen, hebben wij een indeling op basis van leeftijd gemaakt. Met deze indeling is het makkelijker om gerichte en doeltreffende communicatie te ontwikkelen. Dit is op de volgende pagina's uitgewerkt, zie pagina 21 tot en met 25.

Actieve deelnemers. Leeftijd < 40 jaar



Mogelijke zorgen:

- Ik betaal meer dan dat ik ervoor terugkrijg.
- Ik kan het beter zelf regelen.
- Als ik later met pensioen ga, dan is er niets meer.
- Het duurt nog zo lang, wat kan ik nu al doen?

Wat levert het mij op?

- Fijn dat er automatisch iets is geregeld voor later.
- Ik heb al een klein potje met geld opgebouwd.
- Ik heb zelf invloed op de hoogte van mijn pensioen.

Wat wil persona?

- Relevante uitleg over wat nu goed is om te weten.
- Simpele informatie waar hij niet teveel moeite voor hoeft te doen.
- Weten wat je nu al zelf kunt doen voor een goed pensioen.

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze vrijwillige eigen bijdrage premie
- Keuze voor beleggingsprofiel
- Keuze waardeoverdracht
- Aanmelden eventuele partner
- Inloggen op Mijn Pensioen

Relevante onderwerpen:

Nabestaandenpensioen (registratie partner), Bruto Flexioen, beleggen & beleggingskeuzes en handige tools.



Mogelijke zorgen:

- Gaat mijn pensioen straks omlaag?
- Ontvang ik een compensatie?
- Ik heb het al zo druk. Wat moet/kan ik nu doen?
- Raak ik mijn opgebouwde pensioen kwijt?

Wat levert het mij op?

- Ik heb al best wat opgebouwd.
- Er blijft iets geregeld voor mijn gezin.

Wat wil persona?

- Geruststelling over dat niet alles verandert.
- Concrete tips over wat je kunt doen voor een goed pensioen.
- Vertrouwen in het proces en de uitkomsten

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze vrijwillige eigen bijdrage premie
- Keuze voor beleggingsprofiel
- Aanmelden eventuele partner
- Inloggen op Mijn Pensioen

Relevante onderwerpen:

Nabestaandenpensioen (registratie partner), Bruto Flexioen, beleggen & beleggingskeuzes, meenemen pensioen uitgelegd en handige tools.

In deze fase maken onze actieve deelnemers voor het eerst kennis met pensioen. Pensioenopbouw is iets waar ze nog niet actief mee bezig zijn: mijn werkgever regelt het óf ik zie het later wel. Andere zaken zijn belangrijker, zoals carrière maken, relaties aangaan en een gezin stichten.

Actieve deelnemers. Leeftijd 41 - 56 jaar



Mogelijke zorgen:

- Ik moet me verdiepen in pensioen maar ik weet niet waar ik moet beginnen
- Is er straks iets geregeld voor mijn partner?
- Hoe ga ik dit allemaal begrijpen / volgen?

Wat levert het mij op?

- Ik heb zelf invloed op de hoogte van mijn pensioen.
- Er is iets geregeld voor mijn gezin.
- Er is zekerheid ingebouwd voor mijn uitkering later.

Wat wil persona?

- Simpele informatie waar hij niet teveel moeite voor hoeft te doen.

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze vrijwillige eigen bijdrage premie
- Keuze voor beleggingsprofiel
- Inloggen op Mijn Pensioen / 1x per jaar op www.mijnpensioenoverzicht.nl

Relevante onderwerpen:

Nabestaandenpensioen, beleggen & beleggingskeuzes, Bruto Flexioen en handige tools.



Mogelijke zorgen:

- Raak ik geen pensioen kwijt bij de omzetting?
- Blijft er iets geregeld voor mijn partner?
- Hoe ga ik dit allemaal begrijpen / volgen?
- Wat gebeurt er met mijn compensatie?

Wat levert het mij op?

- Ik heb een groot deel van mijn pensioen opgebouwd.
- Ik heb zelf invloed op de hoogte van mijn pensioen.
- Er blijft iets geregeld voor mijn gezin.
- Er is zekerheid ingebouwd voor mijn uitkering later.

Wat wil persona?

- Geruststelling over dat niet alles verandert.
- Vertrouwen in het proces en de uitkomsten.
- Begrijpelijke en relevante informatie en voorbeelden.

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze vrijwillige eigen bijdrage premie
- Keuze voor beleggingsprofiel
- Inloggen op Mijn Pensioen / 1x per jaar inloggen op www.mijnpensioenoverzicht.nl

Relevante onderwerpen:

Nabestaandenpensioen, beleggen & beleggingskeuzes, meenemen pensioen, compensatie, Bruto Flexioen, handige tools.

Het is bij onze actieve deelnemers 'vechten' voor aandacht voor het onderwerp. Hoewel er door opgroeiende kinderen meer vrije tijd komt, heeft deze groep een druk leven en besteden deelnemers over algemeen deze tijd niet aan hun pensioen. Door bepaalde gebeurtenissen kan pensioen wel ineens actueel worden. Bijvoorbeeld bij scheiding of als er iemand in de direct omgeving overlijdt. Ook een positieve associatie is mogelijk. Bijvoorbeeld bij een nieuwe baan.

Actieve deelnemers. Leeftijd 57 jaar - 68 jaar



Mogelijke zorgen:

- Onzekerheid over de invloed van de economie. Als het slecht gaat, kan ik het nog wel repareren?
- Kan ik het ontlopen door eerder met pensioen te gaan?
- Kan ik nog steeds eerder met pensioen?

Wat levert het mij op?

- Er is zekerheid ingebouwd voor mijn uitkering later.
- Ik heb keuzes rondom pensionering.
- Ik heb zelf invloed op de hoogte van mijn pensioen.
- Er is iets geregeld voor mijn gezin.
- Risico's worden automatisch afgebouwd.

Wat wil persona?

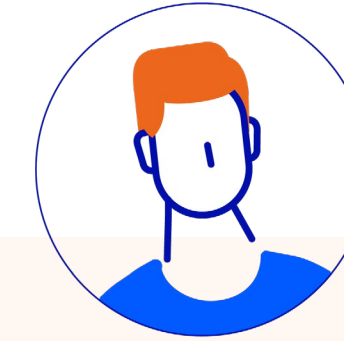
- Relevante uitleg over wat nu goed is om te weten.
- Begeleiden bij het krijgen van inzicht / maken van keuzes (incl. voorbeelden).

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze vrijwillige eigen bijdrage premie
- Keuze voor beleggingsprofiel
- Verdiepen en maken keuze vast / variabel pensioen
- Inloggen op Mijn Pensioen en www.mijnpensioenoverzicht.nl

Relevante onderwerpen:

Nabestaandenpensioen, beleggen & beleggingskeuzes, Bruto Flexioen, pensioenkeuzes.



Mogelijke zorgen:

- Onzekerheid over de invloed van de economie.
- Als het slecht gaat, kan ik het nog wel repareren?
- Ontvang ik een compensatie?
- Kan ik het ontlopen door eerder met pensioen te gaan?
- Kan ik nog steeds eerder met pensioen?

Wat levert het mij op?

- Er is zekerheid ingebouwd voor mijn uitkering later.
- Ik heb nog steeds keuzes.
- Ik heb zelf invloed op de hoogte van mijn pensioen.
- Er blijft iets geregeld voor mijn gezin.
- Risico's worden automatisch afgebouwd.

Wat wil persona?

- Geruststelling over dat niet alles verandert.
- Relevante uitleg over wat nu goed is om te weten.
- Vertrouwen in het proces en de uitkomsten.
- Begeleiden bij het krijgen van inzicht / maken van keuzes (incl. voorbeelden)

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze vrijwillige eigen bijdrage premie
- Keuze voor beleggingsprofiel
- Verdiepen en maken keuze vast / variabel pensioen
- Inloggen op Mijn Pensioen

Relevante onderwerpen:

Nabestaandenpensioen, beleggen & beleggingskeuzes, meenemen pensioen uitgelegd, compensatie, Bruto Flexioen, pensioenkeuzes.

De interesse in pensioen neemt toe bij deze groep actieve deelnemers en komt dichterbij. Mensen in de directe omgeving gaan (binnenkort) met pensioen. Deelnemers zien dat er voorgaand aan het pensioen een aantal keuzes mogelijk zijn. Men kan bijvoorbeeld nog steeds eerder met pensioen maar een aantal keuzes zijn anders dan in de nieuwe pensioenregeling. En er moeten ook keuzes gemaakt of heroverwogen worden. Deelnemers kunnen het als confronterend of overweldigend ervaren: het komt nu echt dichtbij.

Gewezen deelnemers



Mogelijke zorgen:

- Kan ik mijn pensioen beter meenemen?
- Raak ik geen pensioen kwijt bij de omzetting?

Wat levert het mij op?

- Ik heb zelf invloed op de hoogte van mijn pensioen.
- Risico's worden automatisch afgebouwd.

Wat wil persona?

- Relevante uitleg over wat nu goed is om te weten.
- Vertrouwen in het proces en de uitkomsten.

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze voor beleggingsprofiel
- Inloggen op Mijn Pensioen en 1x per jaar op www.mijnpensioenoverzicht.nl
- Aanmelden e-mailadres

Relevante onderwerpen:

Beleggen & beleggingskeuzes, meenemen pensioen uitgelegd, handige tools en belang van doorgeven e-mailadres.

Mogelijke zorgen:

- Onzekerheid over de invloed van de economie.
- Als het slecht gaat, kan ik het nog wel repareren?
- Kan ik nog steeds mijn pensioen eerder laten ingaan?
- Raak ik geen pensioen kwijt bij de omzetting?

Wat levert het mij op?

- Er is zekerheid ingebouwd voor mijn uitkering later.
- Ik heb nog steeds keuzes.
- Risico's worden automatisch afgebouwd.

Wat wil persona?

- Relevante uitleg over wat nu goed is om te weten.
- Vertrouwen in het proces en de uitkomsten.
- Begeleiden bij het krijgen van een totaalplaatje

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze voor beleggingsprofiel
- Keuze voor vast/variabel pensioen
- Inloggen op Mijn Pensioen om keuzes door te rekenen
- Inloggen op www.mijnpensioenoverzicht.nl
- Doorgeven e-mailadres

Relevante onderwerpen:

Beleggen & beleggingskeuzes, meenemen pensioen uitgelegd, keuzes en belang van doorgeven e-mailadres.

Gewezen deelnemers vormen een grote groep binnen de deelnemerspopulatie. Deze deelnemers bouwen nu waarschijnlijk ergens anders pensioen op. Ze zijn meestal niet actief betrokken bij het pensioenfonds, vanwege het verbreken van de binding met de werkgever. Ze komen pas in actie wanneer een life event het pensioen raakt.

Pensioengerechtigden



Mogelijke zorgen:

- Onzekerheid over de invloed van de economie. Als het slecht gaat, kan ik het nog wel repareren?
- Verandert mijn uitkering iedere maand/jaar?
- Wordt het vermogen eerlijk verdeeld onder alle deelnemers?

Wat levert het mij op?

- Er is zekerheid ingebouwd voor mijn uitkering.
- Ik heb keuzes rondom pensionering (<68 jaar).
- Er is een pensioen voor mijn partner.

Wat wil persona?

- Geruststelling over de zekerheid van de uitkering.
- Relevante uitleg over wat nu goed is om te weten.
- Begeleiden bij het krijgen van inzicht / maken van keuzes (incl. voorbeelden).
- Vertrouwen in het proces en de uitkomsten.

Wat kan/moet persona doen?

- Keuze voor beleggingsprofiel (alleen jonger dan 68 jaar)
- Verdiepen in en maken keuze, vast / variabel pensioen (alleen jonger dan 68 jaar)
- Keuze voor stijgende, dalende of gelijkblijvende uitkering bij pensionering
- Inloggen op Mijn Pensioen

Relevante onderwerpen:

Beleggen & beleggingskeuzes, meenemen pensioen uitgelegd, handige tools en belang van doorgeven e-mailadres.

Dit zijn pensioengerechtigden voor het OP en NP (inclusief gepensioneerde jonger dan AOW-leeftijd). Deze groep deelnemers geniet van de zekerheid van een maandelijkse uitkering. De belangrijkste zorg is of het pensioen waardevast blijft. Dat ze kunnen blijven doen wat ze deden. Zij kunnen een gevoel van onzekerheid ervaren. De wijziging van de pensioenregeling zien zij direct in hun inkomen.

3.4.1 Deelnemers met extra aandacht

1. Tijdens de overgang besteden we extra aandacht aan de deelnemers die op dat moment een deelnemersproces doorlopen. Naast de informatie die voortkomt uit dit communicatieplan ontvangen zij vanuit het proces ook informatie over de huidige regeling. Bij deze deelnemers komt in een korte tijd dus veel informatie binnen. We zorgen ervoor dat de boodschappen van de verschillende communicatiestromen goed op elkaar aansluiten.

<i>Proces zoals</i>	<i>Uitgangssituatie</i>
Met pensioen gaan	Standaard worden deelnemers zes maanden voor AOW-leeftijd aangeschreven. Dat vinden we voor deelnemers die vanaf 1 januari 2027 met pensioen kunnen gaan te laat. Deze deelnemers gaan we eerder (T-12) informeren over de impact van de overgang op het aanvragen van pensioen, welke keuzes zij op basis van de oude pensioenregeling kunnen maken en welke ze straks opnieuw moeten maken. De pensioenuitkering wordt in 1e instantie gebaseerd op de 'oude' pensioenregeling(en). En we laten hen weten dat het bedrag van de pensioenuitkering opnieuw wordt berekend begin q2 2027.
Overlijden	Als de deelnemer overlijdt voor de overgang, dan gelden de opgebouwde aanspraken voor het nabestaandenpensioen op basis van de oude pensioenregeling. Gedurende de feitelijke overgang geven we de deelnemers inzicht in de oude en nieuwe pensioenbedragen. Hierin kan de nabestaande zien dat de hoogte van het partnerpensioen voor en na de overgang verschilt en gaat meebewegen.
Scheiden	Deelnemers die in deze periode een echtscheiding doorgeven, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap. We vertellen dat we overgaan naar een nieuwe pensioenregeling en dat het definitieve bedrag in de loop van 2027 bekend is.
Nieuw in dienst	Deelnemers die in de laatste periode voor 1 januari 2027 in dienst treden, worden geïnformeerd over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling per 1 januari 2027 en waar zij meer informatie kunnen vinden.
Uit dienst	Als de deelnemer uit dienst gaat in de overgangperiode voor 31 december 2026, kan men de keuze maken om het opgebouwde nabestaandenpensioen om te ruilen voor een hoger eigen pensioen. De deelnemer wordt apart geïnformeerd over dat het definitieve bedrag pas in de loop van 2027 bekend is. Aandacht voor precieze datum van uitdiensttreding is belangrijk in dit proces.
Waardeoverdracht	Deelnemers die in de laatste periode voor 1 januari 2027 waardeoverdracht aanvragen, ontvangen naast de standaardbrief een aanvullende boodschap waarbij wordt aangegeven dat er voorlopig geen waardeoverdrachten worden uitgevoerd in verband met de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.
Lopende uitkeringen die wijzigen	Als de deelnemer een pensioen ontvangt en deze uitkering in de laatste periode voor 1 januari 2027 wordt aangepast dan geldt het nieuwe bedrag slechts voor een bepaalde periode. Het bedrag wordt immers na overgang weer opnieuw berekend. De deelnemer ontvangt een aanvullende boodschap.
Trouwen / samenwonen	Het partnerpensioen verandert per 1 januari 2027
Arbeidsongeschikt worden	Deelnemers die in de laatste periode voor 1 januari 2027 arbeidsongeschikt worden, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap.
Deelname Flexioen	Deelnemers die in de laatste periode voor 1 januari 2027 hebben gekozen voor deelname in de Flexioenregeling, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap.

2. Er zijn een aantal bijzondere groepen die we niet uitwerken binnen een leeftijdsgroep, maar waar we rekening mee houden in de communicatie. Voor deze groepen maken we de communicatie op maat of vullen we de communicatie in genoemde leeftijdsgroepen aan om ze te informeren over de wijzigingen.

<i>Situatie zoals</i>	<i>Toelichting</i>
Deelnemers met 2 of meer polissen	Bijvoorbeeld een deelnemer ontvangt een pensioenuitkering maar is ook een gewezen deelnemer. Deze deelnemer wordt per polis keuzes voorgelegd. De communicatie moet duidelijk, begrijpelijk en evenwichtig zijn.
Medewerkers Gilde Healthcare & Rivean Capital	Deelnemers nemen niet deel in de nieuwe pensioenregeling, de pensioenaanspraken verhuizen in principe wel mee. In overleg met deze werkgevers worden deze deelnemers geïnformeerd.
Arbeidsongeschikte deelnemers	Een arbeidsongeschikte deelnemer krijgt voor het arbeidsongeschikte deel premievrije voortzetting in de pensioenregeling. Voor de premievrije opbouw is de deelnemer gelijk aan een actieve deelnemer. Hierover worden zij geïnformeerd.
Wezen	Wezen hebben nu recht op pensioen tot 18 jaar en onder voorwaarden tot 27 jaar. Onder Wtp geldt een vaste, onvoorwaardelijke eindleeftijd van 25 jaar. Voor de huidige wezen blijft de regeling zoals was gehandhaafd. Daarover ontvangen zij bericht.
Deelnemers met een ANW hiaat-verzekering bij Interpolis	Deze verzekering stopt. Deelnemers die een premievrijstelling hebben (vanwege arbeidsongeschiktheid) blijven verzekerd bij Interpolis en Interpolis blijft de lopende uitkeringen betalen. Hierover worden de deelnemers geïnformeerd.
Deelnemers met WAO hiaat-verzekering	De administratie van deze verzekering is door Achmea Schadeverzekeringen uitbesteedt aan APS. Deze uitbesteding eindigt en Achmea Schadeverzekering neemt de administratie en alle dienstverlening over. Hierover worden de deelnemers geïnformeerd.
Deelnemers met anticumulatie	Prepensioen is vanaf 2006 omgezet naar een stukje levenslang ouderdomspensioen onder de naam 'extra pensioen'. Omdat de afspraak was dat arbeidsongeschiktheidsuitkeringen in mindering werden gebracht op het prepensioen tussen 62 jaar en 65 jaar, geldt dat voor arbeidsongeschikten die 62 jaar worden het extra pensioen alsnog wordt omgezet naar prepensioen dat wordt uitgekeerd tussen 62 jaar en 65 jaar.
Deelnemers met netto Flexioen.	Vanaf de overgang naar de nieuwe pensioenregeling is netto Flexioen geen onderdeel meer van de pensioenregeling. De cao-partijen hebben afgesproken de netto Flexioenregeling bij een andere uitvoerder onder te brengen. De werkgever zoekt nu een nieuwe uitvoerder. Deelnemers worden hierover geïnformeerd.
Deelnemers met bruto Flexioen	Vanaf de overgang naar de nieuwe pensioenregeling is bruto Flexioen geen onderdeel meer van de pensioenregeling. Hiervoor voorziet de keuze extra eigen bijdrage premie. Deelnemers worden hierover geïnformeerd.
Deelnemers aan de expat-regeling van RPF	Als een medewerker wordt uitgezonden naar een land buiten de Europese Unie (EU), de Europese Economische Ruimte (EER) of naar een niet-verdragsland dan zijn de Nederlandse sociale verzekeringen (AOW en Anw) niet van toepassing. Vanuit het pensioenfonds is er een aanvullende verzekering om het ontbreken van dekking voor de AOW en Anw aan te vullen, de expat-regeling. Deze regeling eindigt bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. De deelnemers worden hierover geïnformeerd.

4. Onze nieuwe pensioenregeling

In dit hoofdstuk zetten we op een rij wat er hetzelfde blijft en wat er verandert in onze pensioenregeling. We delen de relevante wijzigingen in 5 thema's, zie 4.2.1. Zo bundelen we de boodschappen die bij elkaar passen binnen een thema en brengen we structuur aan – ook door gelaagd te communiceren – in de communicatiemomenten.

4.1 Wat verandert er niet?

Niet alle onderdelen van de pensioenregeling veranderen. Een paar onderdelen blijven ook gewoon hetzelfde. We vinden het belangrijk om in onze communicatie daar aandacht aan te besteden. Het gaat om de volgende onderdelen:

- De actieve deelnemer blijft samen met de werkgever pensioen opbouwen.
- De standaard pensioenrichtleeftijd in de regeling blijft 68 jaar.
- De deelnemer blijft vanaf het moment dat hij met pensioen gaat levenslang een uitkering ontvangen.
- Er blijft een nabestaandenpensioen geregeld voor een eventuele partner en kinderen.
- We blijven risico's met elkaar delen.
- Een deelnemer kan nog steeds kiezen om vroeger of later met pensioen te gaan.

- Zodra en zo lang een deelnemer arbeidsongeschikt is, blijft hij premievrij pensioen opbouwen.

4.2 Wat verandert er wel?

In het implementatieplan staan de wijzigingen van de pensioenregeling, evenals de gevolgen en de impact van deze wijzigingen. In onze communicatie met de deelnemers richten we ons op de wijzigingen die voor hen relevant zijn. Er is sprake van een relevante wijziging als deze:

- De hoogte van het pensioen beïnvloedt.
- Om een actie van de deelnemer vraagt.
- De kern van de pensioenregeling raakt.
- Bij deelnemers leeft, bijvoorbeeld omdat we er al vragen over hebben gekregen.

4.2.1 Vijf hoofdthema's

- 1 Kenmerken pensioenregeling
- 2 Beleggen
- 3 Meenemen opgebouwde aanspraken en rechten
- 4 **Compensatie**
- 5 Aanpassingen nabestaandenpensioen



Thema 1	Kenmerken pensioenregeling flexibele premieregeling
<p>Omschrijving wijzigingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niet langer meer een aanspraak op een uitkering, maar beschikking over een persoonlijk pensioenvermogen. Ook voor opbouw in regeling voor PR2023. • Het pensioenvermogen wordt opgebouwd op basis van de volgende premie-opbouw: 21,5% betaald door werkgever, 3,5% verplichte eigen bijdrage, daarnaast nog vrijwillige premie van maximaal 5%. De default wordt gezet op een totale premie van 27% (2% vrijwillige bijdrage). Deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen (wijziging per 1 januari). • Keuze voor een variabele (default) of vaste uitkering (shoprecht) vanaf 58 jaar. • Het pensioenvermogen wordt doorbelegd na pensionering bij default variabel met geleidelijke inkoop in collectief variabel pensioen. • Het pensioenvermogen dat nog niet tot uitkering is gekomen, wordt doorbelegd bij keuze variabel. • Individuele keuze voor beleggingsprofiel (neutraal, offensief, defensief). • De pensioenregeling kent een risicodelingsreserve om in mindere tijden te gebruiken om de pensioenuitkeringen zo stabiel mogelijk te houden. • Mogelijkheid vrijwillige voortzetting risicodekking. • Keuze bij pensionering voor een stijgende, dalende of gelijkblijvende uitkering.
Thema 2	Beleggen
<p>Omschrijving wijzigingen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het pensioen gaat meer meebewegen met de economie. • Beleggingsresultaten worden direct verwerkt in de persoonlijke pensioenvermogens. • Inkoopperiode van 10 jaar voor pensionering. Bij een keuze voor een variabel pensioen wordt het pensioenvermogen geleidelijk omgezet naar pensioenaanspraken. • Behaalde rendementen worden in het pensioen verwerkt. Om grote schommelingen te voorkomen doen we dat gespreid over 3 jaar. De hoogte van het pensioen varieert daarom van jaar tot jaar. • Er zijn 3 risicoprofielen waaruit de deelnemer kan kiezen. Onder andere aan de hand van de onderzochte risicohouding is een beleggingsmix per leeftijdscohort vastgesteld. De deelnemer kan daarbinnen kiezen voor meer of minder beleggingsrisico.

<i>Thema 3</i>	<i>Meenemen opgebouwde aanspraken en rechten</i>
Omschrijving wijzigingen	Alle opgebouwde pensioenaanspraken, kapitalen en ingegane pensioenuitkeringen gaan mee naar de nieuwe regeling. Er geldt eerbiedigende werking voor eerder opgebouwde nabestaandenpensioen.
<i>Thema 4</i>	<i>Compensatie</i>
Omschrijving wijzigingen	<p>Er zijn drie compensatieregelingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De deelnemers die op 31 december 2022 38 jaar of ouder waren (en in dienst waren bij Rabobank, Obvion, DLL of BPD), ontvingen door de overgang naar PR2023 op 1 januari 2023 een compensatie vanaf de leeftijd van 47 jaar. Deze compensatie wordt straks anders uitbetaald; namelijk als een bruto-verhoging op het salaris. 2. Oudere medewerkers ontvangen een eenmalig extra deel vanuit de buffer. 3. Als de dekingsgraad voldoende is op het moment dat de pensioenen worden meegenomen dan wordt er inhaalindexatie toegepast voor 2020. Een klein percentage van het totale pensioenvermogen wordt hiervoor gebruikt. Daarmee wordt compensatie verleend voor de afspraken over inhaalindexatie 2020.
<i>Thema 5</i>	<i>Aanpassingen nabestaandenpensioen</i>
Omschrijving wijzigingen	<ul style="list-style-type: none"> • Het partnerpensioen gaat veranderen Als een deelnemer in dienst overlijdt ontvangt de partner een uitkering. De hoogte is gebaseerd op het laatstverdiende pensioengevend inkomen; 35% voor het partnerpensioen. Het al opgebouwde nabestaandenpensioen blijft bestaan. Een deelnemer kan de verzekering voor het nabestaandenpensioen tot pensioendatum laten doorlopen als hij uit dienst is gegaan. De deelnemer betaalt de premie hiervoor vanuit zijn pensioenpot. Als de deelnemer overlijdt na uit dienst bij Rabobank, Obvion, DLL of BPD en de deelnemer heeft een WW- of een arbeidsongeschiktheidsuitkering dan blijft de deelnemer gedurende twee jaar bij ons verzekerd voor het nabestaandenpensioen. • Het wezenpensioen gaat veranderen Als de deelnemer overlijdt ontvangen kinderen een tijdelijke uitkering tot 25 jaar. De hoogte is gebaseerd op het laatstverdiende pensioengevend inkomen; 15% voor het wezenpensioen. Voor lopende uitkeringen blijft de eerdere eindleeftijd 27 jaar. • Het nabestaandenpensioen gaat ook meebewegen met de economie.

4.2.2 Wijzigingen per doelgroep

Hieronder geven we weer welke informatie per doelgroep hetzelfde blijft en welke verandert als gevolg van de wijziging van de pensioenregeling. In dit overzicht staan ook de wettelijk verplichte elementen. Deze elementen maken onderdeel uit van de persoonlijke informatie die wij vlak vóór de overgang en vlak na de overgang communiceren. Daarbij ook aandacht voor de overgang van voorgaande pensioenregelingen én de regeling PR2023.

Informatie - verplicht	Actieven	Oud-deelnemers	Pensioengerechtigden	Ex-partners	Nabestaanden	Wezen
Publicatie transitieplan direct na ontvangst van de werkgever, met vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> · expliciete verwijzing naar kwalitatieve toelichting · op welk moment de transitie wordt afgerond en de gewijzigde pensioenovereenkomst ingaat. (NB werkgever moet plan binnen 2 weken na besluit verstrekken) · wij hebben voor de drie hoofddoelgroepen een leesvriendelijke versie gepubliceerd 	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Publicatie implementatieplan plus relevante onderdelen van het communicatieplan en het verdere proces: <ul style="list-style-type: none"> · wanneer en hoe deelnemers geïnformeerd gaan worden · wanneer en hoe zij persoonlijke informatie ontvangen · wat de belangrijkste boodschappen zijn die zij gaan krijgen · op welk moment de transitie wordt afgerond en de gewijzigde pensioenovereenkomst ingaat 	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Informatie over opschorting individuele waardeoverdracht: <ul style="list-style-type: none"> · betrokken (nieuwe) deelnemers informeren · vermelding op website 	✓					

Informatie - verplicht	Actieven	Oud-deelnemers	Pensioengerechtigden	Ex-partners	Nabestaanden	Wezen
Indien er een herziening nodig is (correctie van verleden), dan hierover aan betrokken deelnemers informeren en op website conform herzieningenbeleid.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hoogte reglementair te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (Dit had u, dit krijgt u): <ul style="list-style-type: none"> • zowel in de huidige als in de nieuwe pensioenregeling • ook weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario 	✓	✓		✓		
Opgebouwde pensioenaanspraken (Dit heeft u tot nu toe opgebouwd): <ul style="list-style-type: none"> • zowel in de huidige als in de nieuwe pensioenregeling • weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario 	✓	✓		✓		
Mate waarin verwacht scenario zich na ingang van pensioen kan ontwikkelen weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pensioenrechten in de huidige als in de nieuwe pensioenregeling.			✓	✓	✓	✓
Compensatie: <ul style="list-style-type: none"> • de inhoud van de afspraken • het financieringsplan voor de compensatie • inzichtelijk maken in welke mate welke bron ingezet wordt 	✓					
Overige gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • 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/risico) • hoogte dekking nabestaandenpensioen (voor en na peildatum) • uitleg over verschillen in bedragen voor en na peildatum • maatregelen datakwaliteit 	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Informatie. Wat verandert er niet?	Actieven	Oud-deelnemers	Pensioengerechtigden	Ex-partners	Nabestaanden	Wezen
De deelnemer blijft samen met de werkgever pensioen opbouwen.	✓					
De standaard pensioenrichtleeftijd in de regeling blijft 68 jaar.	✓	✓				
De deelnemer blijft vanaf het moment dat hij met pensioen gaat levenslang een uitkering ontvangen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Er blijft een nabestaandenpensioen geregeld voor de eventuele partner en kinderen.	✓					
We blijven risico's met elkaar delen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
De deelnemer kan nog steeds kiezen om vroeger of later met pensioen te gaan.	✓	✓				
Zodra en zo lang een deelnemer arbeidsongeschikt is, blijft hij premievrij pensioen opbouwen.	✓					

Informatie. Wat verandert er wel?	Actieven	Oud-deelnemers	Pensioengerechtigden	Ex-partners	Nabestaanden	Wezen
Van aanspraak naar kapitaal voor pensioen: <ul style="list-style-type: none"> voor actieve deelnemers geldt dit voor de pensioenregeling voor PR2023. PR2023 is al een premieregeling. 	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gewijzigde premie-opbouw: <ul style="list-style-type: none"> 21,5% betaald door werkgever 3,5% verplichte eigen bijdrage plus een vrijwillige premie van maximaal 5% de default wordt gezet op een totale premie van 27% (2% vrijwillige bijdrage) deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen (wijziging per 1 januari). 	✓					
Keuzemogelijkheden (deeltijd)pensioneren veranderen.	✓	✓				
Keuze voor een variabele (default) of vaste uitkering (shoprecht) vanaf het jaar dat de deelnemer 58 jaar wordt en definitief voor pensioendatum.	✓	✓				
Het pensioenvermogen wordt doorbelegd na pensionering bij default variabel.			✓			
Risicodelingsreserve om in mindere tijden te gebruiken om de pensioenuitkeringen zo stabiel mogelijk te houden.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Individuele keuze voor beleggingsprofiel (neutraal, offensief, defensief).	✓	✓		✓		
Persoonlijk pensioenkapitaal dat meebeweegt met beleggingen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ouderdomspensioenuitkering beweegt mee met de beleggingen.		✓				
Beleggingsresultaten (rendement) worden direct verwerkt in de persoonlijke pensioenvermogens. Geen indexatie meer.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Informatie. Wat verandert er wel?	Actieven	Oud-deelnemers	Pensioengerechtigden	Ex-partners	Nabestaanden	Wezen
Definitie 'partner' verandert: Naast gehuwden en geregistreerd partners worden ook samenwonenden erkend, mits zij een notarieel samenlevingsovereenkomst hebben of een gezamenlijke samenlevingsverklaring hebben ondertekend. Dit kan ook na overlijden worden aangetoond.	✓	✓				
Partnerpensioen vóór pensioendatum: Partnerpensioen blijft op risicobasis net als in PR2023 (35% van het pensioengevend salaris) indien de deelnemer nog in dienst is. Verandert bij omzetten ook voor reeds ingegaan partnerpensioen. Het is een vast percentage van het pensioengevend salaris en niet meer afhankelijk van de diensttijd.	✓				✓	
Partnerpensioen na pensioendatum beweegt mee met de beleggingen: • verandert bij omzetten ook voor reeds ingegaan partnerpensioen	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tijdelijk partnerpensioen: • (overbrugging partnerpensioen) wordt variabel	✓					
Wezenpensioen: Het wezenpensioen blijft net als in PR2023 op risicobasis, kent voortaan een onvoorwaardelijke eindleeftijd van 27 jaar en is voortaan een vast % van het pensioengevend salaris. Reeds ingegaan wezenpensioen beweegt mee met de economie.	✓					✓

Informatie. Wat verandert er wel?	Actieven	Oud-deelnemers	Pensioengerechtigden	Ex-partners	Nabestaanden	Wezen
Meenemen van alle opgebouwde pensioenaanspraken, kapitalen en ingegane pensioenuitkeringen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Arbeidsongeschiktheidspensioen wordt variabel of vastgesteld/herverzekerd (niet meer via APS).	✓					
Keuze pensioenbedrag ineens op pensioendatum: Deelnemer kan straks bij pensioneren kiezen voor een uitbetaling van 10% van het pensioen ineens. Er zijn wel voorwaarden. Ook heeft het gevolgen voor de pensioenuitkering en kan het gevolgen hebben voor toeslagen en belastingen. De ingangsdatum is al een aantal keer vertraagd. Of en wanneer de wet wordt ingevoerd is niet duidelijk.	✓	✓				
Mogelijkheid om gebruik te maken van de bijspaarregeling binnen het pensioenfonds vervalt.	✓					

Goed om te weten: de relevante wijzigingen én gevolgen zijn technisch geschreven en bevatten vakjargon.
In hoofdstuk 5 en 6 formuleren we de doelen vanuit de boodschappen richting onze deelnemers.

5. Onze communicatiedoelen

Tijdens de overgang naar de nieuwe pensioenregeling nemen we deelnemers mee in wat er verandert door de nieuwe regels voor pensioen. En wat hetzelfde blijft. We geven ze inzicht in de persoonlijke gevolgen van de overgang. Zodat zij realistische verwachtingen hebben over hun pensioen. En dat zij vertrouwen hebben in dat Rabobank Pensioenfonds het huidige pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels. In dit hoofdstuk werken we deze doelen uit in communicatiedoelen.

Goed om te weten:

- we formuleren de doelen vanuit de boodschappen richting onze deelnemers.
- we communiceren de boodschappen van onze doelen nooit als losstaande zinnen. Ze zijn onderdeel van een lopend verhaal.

Ons hoofddoel:

Deelnemers kennen hun nieuwe pensioenregeling, weten wat ze zelf kunnen en moeten kiezen en waar ze terecht kunnen met vragen. Vertrouwen in het pensioenfonds is een voorwaarde en draagt in belangrijke mate bij aan de realisatie van het hoofddoel.

Om dit strategisch doel te kaderen en focus aan te brengen, hebbe we drie subdoelstellingen:

• Kennis:

Deelnemers weten:

- dat de pensioenregeling gaat veranderen;
- wat de verandering van de pensioenregeling inhoudt;
- wat de gevolgen van de verandering voor hen persoonlijk betekenen.

• Houding:

Deelnemers staan open voor berichtgeving over de nieuwe pensioenregeling en hun individuele pensioensituatie. Ze zijn gemotiveerd om zich te verdiepen in hun pensioensituatie. De deelnemers worden geactiveerd om actie te ondernemen. Met onze communicatie leveren we hier een bijdrage aan.

• Gedrag:

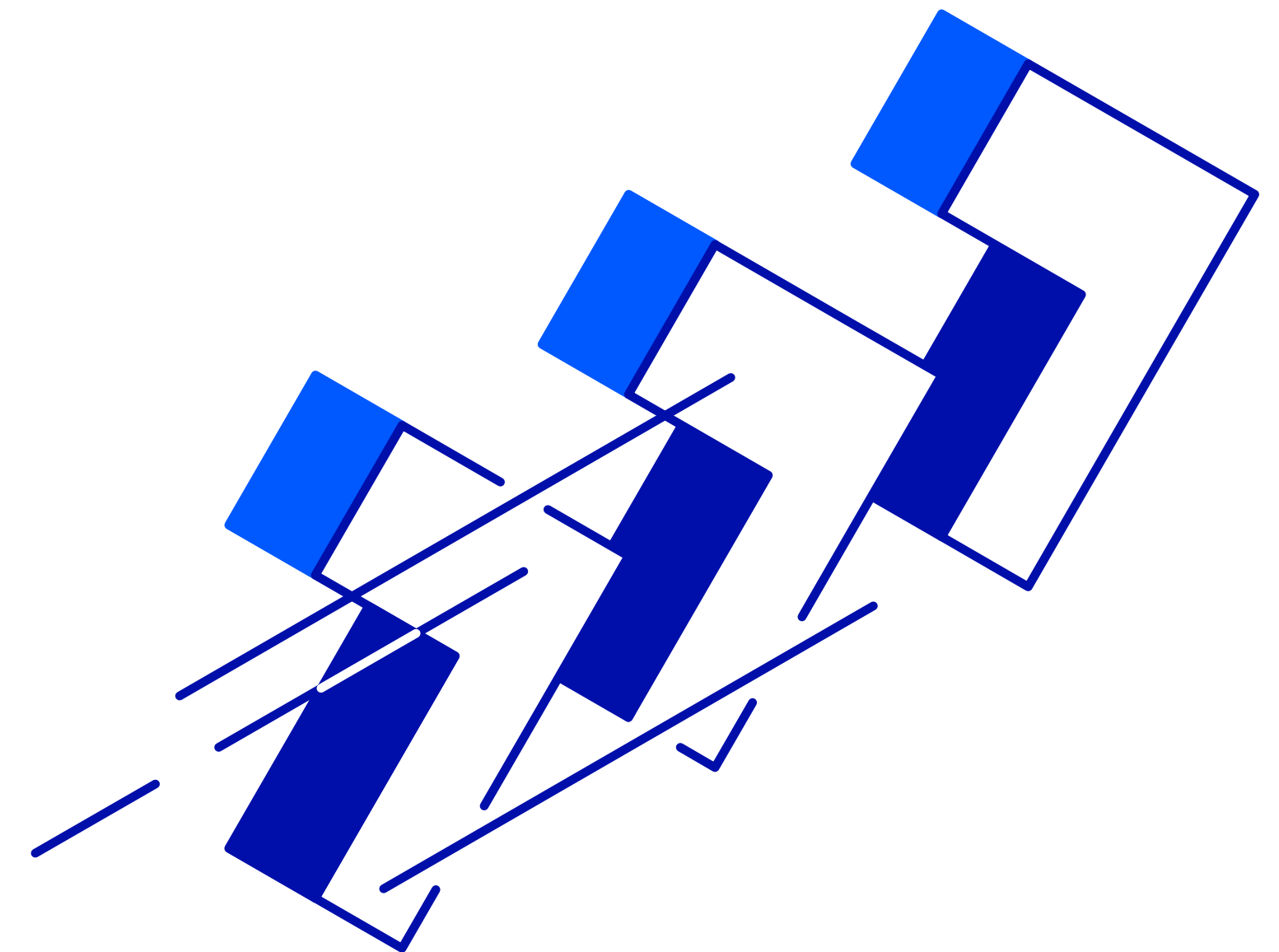
Deelnemers nemen actie om zich te verdiepen in hun (nieuwe) pensioen en maken zoveel mogelijk bewuste keuzes. Het pensioenfonds faciliteert deelnemers hierbij.

Het communicatiemodel kennis, houding en gedrag is toepasbaar. Het succes van het inzetten van dit communicatiemodel is van meerdere factoren afhankelijk zoals de betrokkenheid en de motivatie van de doelgroepen. Daarom is monitoring en evaluatie belangrijk om wanneer nodig aanvullende activiteiten te ontwikkelen om de doelen te realiseren.

5.1 Dit communicatieplan volgt het bestaande communicatiebeleid

De bovenstaande doelstellingen en de bijbehorende ambities (zie 5.3) sluiten nauw aan op het huidige communicatiebeleidsplan met het strategisch doel: pensioenbewustzijn vergroten. En de daarbij behorende lange termijn communicatiedoelen:

- De deelnemers kennen de mogelijkheden/keuzes van de pensioenregeling voor hun pensioen
- De deelnemers hebben inzicht in hun pensioensituatie bij Rabobank Pensioenfonds
- De deelnemers nemen verantwoordelijkheid en besteden aandacht aan hun pensioen
- De deelnemers hebben vertrouwen in ons pensioenfonds



5.2 Communicatiedoelen per doelgroep

In onze communicatie segmenteren we ten minste op status. Als het wenselijk is, voegen we hier segmentatie op basis van leeftijd aan toe. Hieronder tonen we onze ambitie per doelgroep op basis van status gekoppeld aan communicatiedoelen in de vorm van kpi's. We hebben een prudente inschatting van onze ambitie gemaakt, omdat we weten dat pensioencommunicatie alleen niet dé oplossing is voor het bereiken van kennis, acceptatie en vertrouwen van en in de nieuwe pensioenregeling en het fonds. Pensioencommunicatie kan bijdragen aan een beter begrip, maar dat kan maar tot een bepaalde mate. Er zijn meer (externe) factoren die van invloed zijn op het realiseren van vertrouwen in de pensioenregeling. Voorbeelden hiervan zijn de politieke ontwikkelingen, de publieke opinie, economische omstandigheden en de motivatie van de deelnemer zelf.

		Actieven		Gewezen deelnemers		Pensioengerechtigden		Thema hfdst. 5.2.1
		ambitie	0-meting	ambitie	0-meting	ambitie	0-meting	
Kennisdoelen								
1.	Minimaal X % van de doelgroep weet eind 2026 dat de pensioenregeling van Rabobank Pensioenfonds gaat veranderen.	75%	61%	70%	54%	65%	48%	1
2.	Minimaal X % van de doelgroep weet eind 2026 dat het pensioenvermogen gaat meebewegen met de economie, en dat de hoogte van het pensioen niet op voorhand vaststaat.	70%	48%	60%	48%	65%	62%	2
3.	Minimaal X % van de pensioengerechtigden weet eind 2026 dat het pensioen kan schommelen, maar dat er regels zijn om te grote schommelingen te beperken.					50%	38%	1
4.	Minimaal X % van de doelgroep weet eind 2026 dat er afspraken zijn gemaakt over compensatie.	65%*	Niet uit-gevraagd					4
5.	Minimaal X % van de actieven en X% van de oud-deelnemers weet eind 2065 dat het pensioen dat zij tot 1 januari 2027 hebben opgebouwd op 1 januari 2027 wordt omgezet naar de nieuwe regels en dat deze omzetting gevolgen heeft voor hun persoonlijke pensioen.	65%	58%	65%	56%			3
6.	Minimaal X % van de pensioengerechtigden / aanspraakgerechtigden overige pensioenen weet eind 2026 dat hun pensioen op 1 januari 2027 wordt omgezet naar de nieuwe regels en dat deze omzetting gevolgen heeft voor hun persoonlijke pensioen.					65%	61%	3

		Actieven		Gewezen deelnemers		Pensioengerechtigden		Thema hoofdstuk 5.2.1
Kennistoelen		ambitie	0-meting	ambitie	0-meting	ambitie	0-meting	
7.	Minimaal X % van de actieven (groep bijna gepensioneerden) weet eind 2026 welk gevolg de overgang naar de nieuwe pensioenregeling heeft op de verwerking van de wijziging, welke keuze de deelnemer zelf heeft en/of waar de deelnemer hier meer informatie over kan krijgen.	60%**	Niet uit-gevraagd					1
8.	Minimaal X % van de doelgroep die (opnieuw) een keuze moeten maken weet welke keuze zij moeten maken, wanneer zij dit moeten doen en hoe zij dit kunnen doorgeven over: <ul style="list-style-type: none"> - 8a Premie - 8b Vast of variabel - 8c Beleggingsprofiel 	60%*** 60% 60%	Niet uit-gevraagd	40%*** 40%	Niet uit-gevraagd	60%***	Niet uit-gevraagd	1 2
9.	Minimaal X% van de doelgroep weet wat de gevolgen zijn van het nabestaandenpensioen in de nieuwe pensioenregeling.	25%	18%	20%	13%	15%	9%	5
Houding doelen								
10.	Rapportcijfer voor de mate waarin de doelgroep er vertrouwen in hebben dat Rabobank Pensioenfonds hun pensioen zorgvuldig omzet in de nieuwe pensioenregeling.	7,7	7,7	7,5	7,5	7,4	7,4	
11.	X % van de doelgroep wil zichzelf verdiepen in het eigen (nieuwe) pensioen door hun persoonlijke pensioeninformatie te lezen.	55%	49%****	45%	40%****	55%	44%****	

	Gedragdoelen	Actieven		Gewezen deelnemers		Pensioengerechtigden		Thema hoofdstuk 5.2.1
		ambitie	0-meting	ambitie	0-meting	ambitie	0-meting	
12.	X % van de doelgroep leest de informatie over de nieuwe pensioenregeling.	60%	49%****	45%	40%****	60%	44%****	
13.	X % van de doelgroep maakt gebruik van de aangeboden communicatiemiddelen en kanalen zoals webinars, nieuwsbrieven, website, werkgevers.	60%	Ervaringscijfers *****	30%	Ervaringscijfers *****	60%	Ervaringscijfers *****	
14.	In Q2 2027 heeft X % van de doelgroep de informatie over het omgezette pensioenvermogen bekeken.	50%		25%		50%		
15.	Minimaal X % van de doelgroep die (opnieuw) een keuze moeten maken heeft een keuze gemaakt over: - 15a Premie - 15b Vast en variabel - 15c Beleggingsprofiel	50% 50% 10%		40% 5%		50%		
<i>Een toelichting vindt u op de volgende pagina.</i>								

* Dit hebben we niet uitgevraagd in de 0-meting. Ambitie vrij hoog ingezet omdat we 1. ervan uitgaan dat deelnemers de borging van de afspraak die eerder is gemaakt erg belangrijk vinden (intrinsieke motivatie voor aandacht voor het onderwerp) en 2. wij vinden het belangrijk dat deelnemers weten hoe de eerder gemaakte afspraak is geborgd.

** Dit hebben we niet uitgevraagd in de 0-meting omdat het een verdieping is op de uitvoering van regeling met specifieke kenmerken. Het is wel een impactvol onderwerp voor die deelnemers. In het communicatieplan Wtp is extra aandacht voor de communicatie met deze doelgroep.

*** Dit hebben we niet uitgevraagd in de 0-meting omdat het een verdieping is op de uitvoering van regeling met specifieke kenmerken. Het transitieplan was na het uitvoeren van de 0-meting definitief en gedeeld met onze deelnemers. In het communicatieplan Wtp is veel aandacht voor de verschillende keuzes die een deelnemer heeft. Wij vinden het belangrijk dat deelnemers weten welke keuzes er zijn.

**** vraag in de 0-meting: Heb je al informatie gelezen of opgezocht over de nieuwe regels voor pensioen, bijvoorbeeld via jouw krant of online?

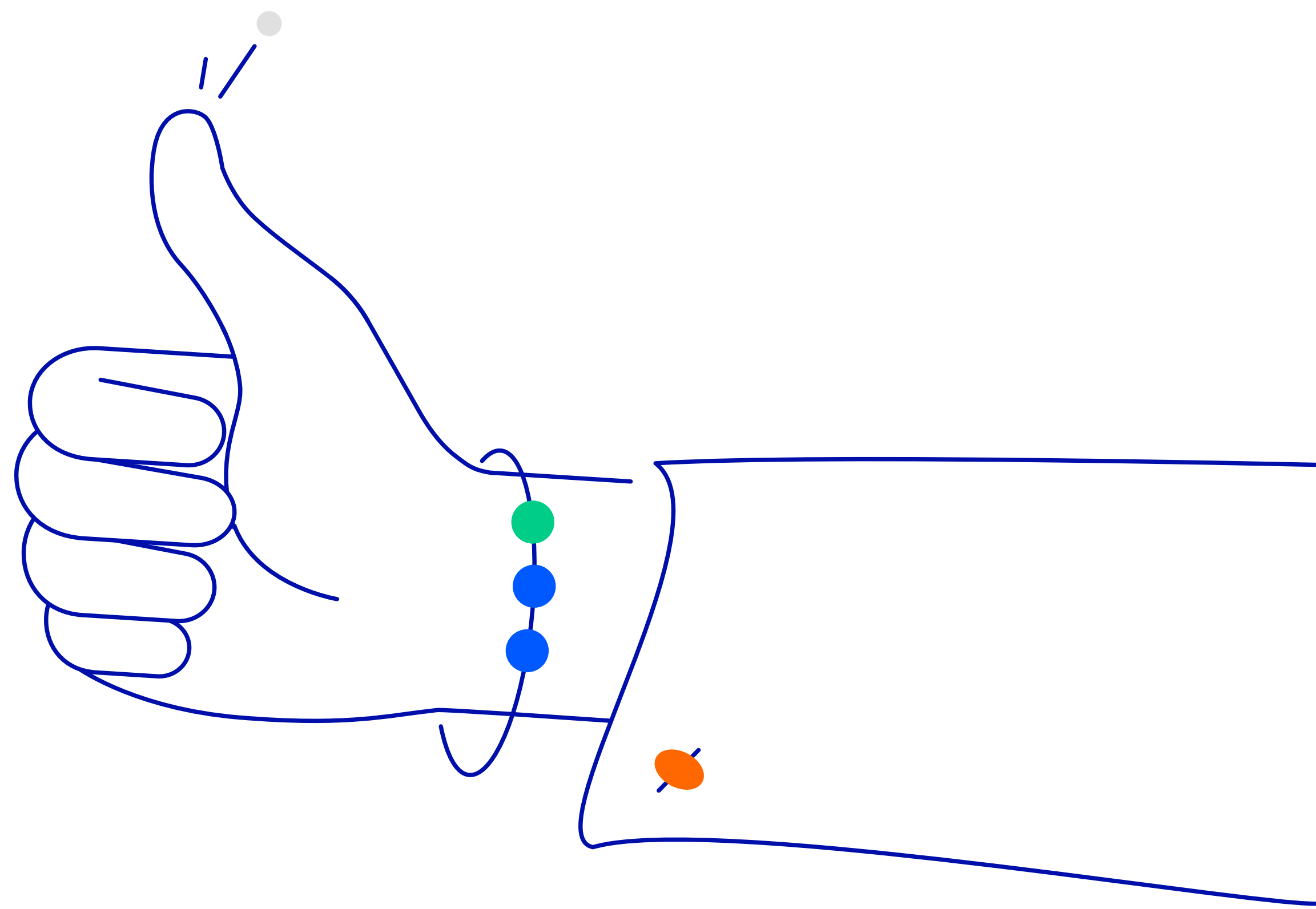
***** ervaringscijfers:

Websitebezoeken ultimo q2 2024	177.920
Portaalbezoeken ultimo q2 2024	136.858
Opens e-mailingen overall	59%
Doorklik e-mailing overall	12%
Aanmeldingen webinar keuze 58+	32%
Keuze gemaakt stabiel / variabel	55%

5.2.1 Onderbouwing ambitie

De ambitie hebben we op de volgende manier bepaald:

- We hebben in april 2024 een kennisonderzoek (0-meting) uitgevoerd. De resultaten van die 0-meting vormen een belangrijk startpunt voor de geformuleerde ambitie. Tijdens de overgangperiode herhalen we deze meting met een 1-meting (zie ook hoofdstuk 7) en na overgang naar de nieuwe pensioenregeling nog een keer. Zo kunnen we de voortgang van de realisatie van de ambitie monitoren. Wanneer nodig en mogelijk scherpen we onze communicatie aan om de ambitie te realiseren.
- De 0-meting hebben we afgezet tegen de inzichten die we in de uitvoering van onze reguliere pensioencommunicatie hebben opgedaan. Daar waar nodig hebben we de ambitie hierop aangepast.



6. Communicatiemomenten en -boodschappen

In dit hoofdstuk geven we inzicht in de concrete communicatiemomenten en boodschappen die we willen overbrengen. In dit hoofdstuk vertalen we de wijzigingen uit hoofdstuk 4.2.1 naar communicatieboodschappen. Hiervoor gebruiken we de basis van de leeftijdsgroepen uit hoofdstuk 3.4. De boodschappen zijn een vertaling van de doelen in hoofdstuk 5. De boodschappen zijn uitgebreider dan de doelen. Een doel kan met meerdere boodschappen gerealiseerd worden. Op basis van verkregen inzichten gedurende de overgangperiode kan het zijn dat boodschappen aangepast of aangescherpt moeten worden.

In het eerste deel van fase 3 (tot begin 2026) voeren we onze reguliere communicatiejaarkalender 2024 en 2025 uit waarin de communicatie over de nieuwe regels een van de speerpunten is. We communiceren over de nieuwe pensioenregeling en verwante onderwerpen. Belangrijk moment op de kalender is de communicatie in november 2024 over de opdrachtaanvaarding en de datum ingang nieuwe pensioenregeling. We informeren alle deelnemers met een persoonlijke brief, via het magazine de Regie en de website. Op de website staat ook het wettelijk verplichte implementatieplan met het communicatieplan. Daarnaast staan hiervan ook twee samenvattingen online.

In 2026 starten we de campagne '[Ga je mee op weg](#)':

- De eerste helft van 2026 staat de uitleg over de kenmerken van de nieuwe pensioenregeling centraal. De inhoud is toegespitst op de status en leeftijd van de deelnemer.
- Het tweede deel van 2026 en het eerste kwartaal van 2027 staan in het teken van activatie voor het maken van keuzes en het geven van inzicht in de persoonlijke pensioensituatie van de deelnemer.

We moeten goed omgaan met de beschikbare aandacht bij onze deelnemers, daarom kiezen we voor deze gefaseerde aanpak van algemeen naar specifiek.

We nemen de in dit hoofdstuk gedefinieerde communicatiemomenten ook op in de reguliere communicatiejaarkalenders van 2025, 2026 en 2027. Hiermee borgen we dat de inhoud van de Wtp-specifieke communicatie en de reguliere pensioencommunicatie op elkaar aan blijven sluiten.

De uitvoering van de communicatie is ver vooruit gepland. Er kunnen zich in de tijd situaties voordoen die we nu niet hebben kunnen voorzien en die invloed hebben op het kunnen uitvoeren van de communicatie. Bijvoorbeeld wettelijke aanpassingen en nieuwe communicatie-inzichten.



6.1 Communicatiekalender

De boodschappen zijn het uitgangspunt voor de communicatiekalender. Wanneer mogelijk combineren we boodschappen. In de loop van de tijd wordt de communicatie van generieke naar meer specifiek voor de individuele deelnemer. In onderstaande kalender hebben we de voorgenomen communicatie over de nieuwe pensioenregeling in 2025 opgenomen.

		2024				2025									
		NOV.	DEC.	JAN.	FEB.	MRT.	APRIL	MEI	JUN.	JUL.	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.
CONTENT CAMPAGNE WEBSITE															
GEPENSIONEERDEN	ACTIEVEN	Opdracht-aanvaarding en publicatie implementatie-plan en communicatie-plan Middelen: - Website - Website werkgever - Brief	Opdracht-aanvaarding Regie	Waarde-overdracht Middelen: - Website - Individuele brief			Beleggen Middelen: - Regie - infographic		Registreren e-mail Kaart			Inzicht en overzicht E-mailing	Pensioenquiz (vraag en antwoord) Middelen: - Website - brief/kaart	Deelnemer aan het woord Regie	
		Opdracht-aanvaarding en publicatie implementatie-plan en communicatie-plan Middelen: - Website - Website VG-Rabobank - Brief	Opdracht-aanvaarding Regie	Waardeoverdracht Website			Beleggen Middelen: - Regie - infographic		Registreren e-mail Kaart			Inzicht en overzicht E-mailing	Pensioenquiz (vraag en antwoord) Middelen: - Website - brief/kaart	Deelnemer aan het woord Regie	
		Opdracht-aanvaarding en publicatie implementatie-plan en communicatie-plan Middelen: - Website - Website VG Rabobank - Brief	Opdracht-aanvaarding Regie				Beleggen Middelen: - Regie - infographic		Registreren e-mail Kaart			Inzicht en overzicht E-mailing	Pensioenquiz (vraag en antwoord) Middelen: - Website - brief/kaart	Deelnemer aan het woord Regie	

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

2026

2027

JAN.

FEB.

MRT.

APRIL

MEI

JUN.

JUL. - SEPT.

OKT.

NOV.

DEC.

Q1

Q2

CONTENT CAMPAGNE WEBSITE

ACTIEVEN

ACTIEVEN GEWEZEN DEELNEMERS GEPENSIONEERDEN	Kick off Ga je mee op weg? Middelen: - Website - Bijeenkomst - Brochure Jouw Pensioen-kompas	Zo is het nabestaandenpensioen geregeld vanaf 2027 Brochure Jouw Pensioen-kompas	Premie-opbouw eigen bijdrage Brochure Jouw Pensioen-kompas	Verhuizen pensioen Compensatie Risicoreserve voor stabiele pensioen-uitkering Brochure Jouw Pensioen-kompas	Bijeenkomst Beleggen / variabele of vaste uitkering Bijeenkomst Stijgende, dalende of gelijkblijvende uitkering Bijeenkomst Premie-opbouw eigen bijdrage		Bestemming in zicht Video		Prognose-bedragen op Mijn Pensioen Brief met persoonlijke pensioen-video Vragen stellen Wegwijs-sessie	Pensioenregeling live! Middelen: - Website - Website werkgever - Locatie incentive - Kaart Heb je nog even geduld? Kaart	Definitieve bedragen Brief met verwijzing Mijn Pensioen / uitleg & bijlage Vragen stellen Wegwijs-sessie Launch portaal Mijn Pensioen Brief & instructie-video Keuzes maken Middelen: - Interactieve video / animatie - Formulier met uitleg
	Kick off Gaat u mee op weg? Middelen: - Website - Bijeenkomst - Brochure Uw Pensioen-kompas	Zo is het nabestaandenpensioen geregeld vanaf 2027 Brochure Uw Pensioen-kompas		Verhuizen pensioen Compensatie Risicoreserve voor stabiele pensioen-uitkering Brochure Uw Pensioen-kompas	Bijeenkomst Stijgende, dalende of gelijkblijvende uitkering Bijeenkomst Beleggen / variabele of vaste uitkering		Bestemming in zicht Video		Prognose-bedragen op Mijn Pensioen Brief met persoonlijke pensioen-video Vragen stellen Wegwijs-sessie	Pensioenregeling live! Middelen: - Website - Website VG-Rabobank - Kaart Heeft u nog even geduld? Kaart	Definitieve bedragen Brief met verwijzing Mijn Pensioen / uitleg & bijlage Vragen stellen Wegwijs-sessie Launch portaal Mijn Pensioen Brief & instructie-video Keuzes maken Middelen: - Interactieve video / animatie - Formulier met uitleg
	Kick off Gaat u mee op weg? Middelen: - Website - Bijeenkomst - Brochure Uw Pensioen-kompas	Zo is het nabestaandenpensioen geregeld vanaf 2027 Brochure Uw Pensioen-kompas		Verhuizen pensioen Compensatie Risicoreserve voor stabiele pensioen-uitkering Brochure Uw Pensioen-kompas	Bijeenkomst Beleggen / variabele of vaste uitkering		Bestemming in zicht Video		Prognose-bedragen op Mijn Pensioen Brief met persoonlijke pensioen-video Vragen stellen Wegwijs-sessie	Pensioenregeling live! Middelen: - Website - Website VG-Rabobank - Kaart Heeft u nog even geduld? Kaart	Definitieve bedragen Brief met verwijzing Mijn Pensioen / uitleg & bijlage Vragen stellen Wegwijs-sessie Launch portaal Mijn Pensioen Brief & instructie-video Keuzes maken Middelen: - Interactieve video / animatie - Formulier met uitleg

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* Bij het publiceren van dit document is de exacte implementatieplanning bij APS nog niet beschikbaar. Zodra er meer duidelijkheid is passen wij de kalender aan.

6.2 Boodschappen per doelgroep tijdens de campagneperiode

Moment	Onderwerp/thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel	
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kick-off campagneperiode – thema 1,2,3,5	Ga je mee op weg? Jouw pensioenkompas - zo ziet jouw nieuwe pensioenregeling eruit	Brochure (inhoud / routekaart) Speciale campagne website Bijeenkomst	• Digitaal • Papieren versie • Digitaal • Fysiek iom werkgever • Digitaal	1,11,12,13
	febr	Nabestaandenpensioen – verdieping thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld voor jou	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	9,11,12,13
		Beleggen – verdieping thema 2	We blijven jouw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we via een beleggingsmix waarbinnen je zelf kiest hoeveel risico je wilt nemen (meer, neutraal of minder)		• Papieren versie	
	maart	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – verdieping thema 1	We hebben gekozen voor meer flexibiliteit dan in PR2023. Naast de 3,5% verplichte eigen bijdrage, kun je kiezen voor een vrijwillige premie van maximaal 5%. Je kunt 1x per jaar (januari) het percentage aanpassen Deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen. Waarvoor kies jij?	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal • Papieren versie	7,11,12, 13
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – verdieping thema 3	We gaan verhuizen en jouw pensioen verhuist mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal • Papieren versie	5,11,12,13
	mei					
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – verdieping thema 2	Zo beleggen wij jouw pensioen vanaf 1 januari 2027. Je pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij jou?	Bijeenkomst	• Digitaal	2,7,8,11,12,13
		De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – verdieping thema 1	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027. We hebben gekozen voor meer flexibiliteit. We gaan in op belangrijke vragen over de vrijwillige eigen bijdrage		• Fysiek	
	juli - sept.					
	okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2, 3,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	Digitaal	1,11,12,13
nov						
dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van jouw pensioen. We laten je verschillende bedragen met uitleg zien: <ul style="list-style-type: none">de hoogte van je te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had je, dit krijgt je) in de huidige en in de nieuwe pensioenregelingopgebouwde pensioenaanspraken (dit heb je tot nu toe opgebouwd) in de huidige en in de nieuwe pensioenregelingde mate waarin verwacht scenario zich na jouw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal Mijnpensioen	• Digitaal - verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13	
	Vragen stellen – thema 1,2,3,5	Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek		
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1, 2, 3,5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vind je alle informatie. Je kunt hier terecht met je vragen. We verwachten dat we in april je definitieve pensioen kunnen laten zien	Werkgever Kaart Website	• Digitaal – (e-mail met verwijzing naar) website nieuwsbericht • Incentive • Digitaal • Papier • Digitaal	1,11,12,13
		Verbinding	Heb je nog even geduld?	Kaart	• Papier • Digitaal	1
		Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van jouw pensioen. Dit is het verschil tov de prognose die je in december van ons hebt ontvangen.	Brief activatie naar portaal	• Digitaal - uitlegvideo met verwijzing naar portaal • Papier - Bijlage met uitleg – papier	11.12,13,14
	Q2	Vragen stellen	Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek	
		Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,5	Log in op jouw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op je beleggingen	Video Brief activatie	• Digitaal met link naar het portaal • Bijlage met uitleg en verwijzing naar het portaal – papier	11,12,13,14
		Overzicht keuzes – thema 1,2	• Wat wordt jouw vrijwillige bijdrage? • En welk beleggingsprofiel past bij jou? Zo kun je jouw keuzes doorgeven!	Interactieve video/animatie	• Digitaal • Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15



Doelgroep < 40 Actieve deelnemer nieuw in dienst vanaf 1 januari 2023

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment	Onderwerp/thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel	
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,4,5	Ga je mee op weg? Jouw pensioenkompas - zo ziet jouw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart) Speciale campagne website Bijeenkomst	• Digitaal • Papieren versie • Digitaal • Fysiek iom werkgever • Digitaal	1,11,12,13
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	9,11,12,13
		Beleggen – thema 2	We blijven jouw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we via een beleggingsmix waarbinnen je zelf kiest hoeveel risico je wilt nemen (meer, neutraal of minder)		• Papieren versie	
	maart	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	We hebben gekozen voor meer flexibiliteit dan in PR2023. Naast de 3,5% verplichte eigen bijdrage, kun je kiezen voor een vrijwillige premie van maximaal 5%. Je kunt 1x per jaar (januari) het percentage aanpassen Deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen. Waarvoor kies jij?	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal • Papieren versie	7,11,12,13
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en jouw pensioen verhuist mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	4,5,11,12,13
		Compensatie – thema 4	1. 38+: eerdere afspraak: je hebt wanneer je 47 jaar wordt recht op compensatie vanuit de overgang naar PR2023. Deze afspraak wordt straks zo uitgevoerd 2. Compensatie indexatie 2020: eerder was het financieel niet mogelijk om de gemiste verhoging van 2020 in te halen. Een klein percentage van het totale pensioenvermogen wordt hiervoor gebruikt. 3. 38+: je ontvangt een eenmalig extra deel compensatie vanuit de financiële buffer bij het meenemen van jouw eerder opgebouwde pensioen naar de nieuwe pensioenregeling.		• Papieren versie	
	mei					
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij jouw pensioen vanaf 1 januari 2027. Je pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij jou?	Bijeenkomst	• Digitaal	2,7,8,11,12,13
		De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027. We hebben gekozen voor meer flexibiliteit. We gaan in op belangrijke vragen over de vrijwillige eigen bijdrage		• Fysiek	
	juli - sept.					
	okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2, 3,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	• Digitaal	1,11,12,13
	nov					
dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van jouw pensioen. We laten je verschillende bedragen met uitleg zien: • de hoogte van je te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had je, dit krijgt je) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • opgebouwde pensioenaanspraken (dit heb je tot nu toe opgebouwd) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • de mate waarin verwacht scenario zich na jouw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal Mijnpensioenen	• Digitaal - verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13	
	Vragen stellen – thema 1,2,3,4,5	Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek		
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1, 2, 3, 4, 5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vind je alle informatie. Je kunt hier terecht met je vragen. We verwachten dat we in april je definitieve pensioen kunnen laten zien.	Werkgever	• Digitaal –(e-mail met verwijzing naar) website nieuwsbericht • Op locaties uitdelen van een incentive	1,11,12,13
				Kaart	• Digitaal • Papier	
				Website	• Digitaal	
	Verbinding	Heb je nog even geduld?	Kaart	• Papier • Digitaal	1	
	Q2	Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van jouw pensioen. Dit is het verschil tov de prognose die je in december van ons hebt ontvangen.	Brief activatie naar portaal	• Digitaal - uitlegvideo met verwijzing naar portaal • Digitaal - uitlegvideo met verwijzing naar portaal	11,12,13,14
					Vragen stellen	
		Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,4,5	Log in op jouw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op je beleggingen	Video Brief activatie	• Digitaal met link naar het portaal • Bijlage met uitleg en verwijzing naar het portaal-papier	11,12,13,14
	Overzicht keuzes – thema 1,2	• Wat wordt jouw vrijwillige bijdrage? • En welk beleggingsprofiel past bij jou? Zo kun je jouw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	• Digitaal • Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15	

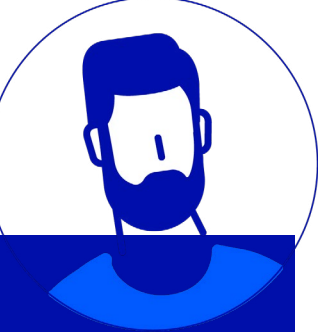


Doelgroep < 40
Actieve deelnemer
in dienst voor
1 januari 2023

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment	Onderwerp/thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel				
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,5	Ga je mee op weg? Jouw pensioenkompas - zo ziet jouw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart) Speciale campagne website Bijeenkomst	• Digitaal • Papieren versie • Digitaal • Fysiek iom werkgever • Digitaal	1,11,12,13			
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	9,11,12,13			
		Beleggen – thema 2	We blijven jouw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we via een beleggingsmix waarbinnen je zelf kiest hoeveel risico je wilt nemen (meer, neutraal of minder)		• Papieren versie				
	maart	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	We hebben gekozen voor meer flexibiliteit dan in PR2023. Naast de 3,5% verplichte eigen bijdrage, kun je kiezen voor een vrijwillige premie van maximaal 5%. Je kunt 1x per jaar (januari) het percentage aanpassen. Deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen. Waarvoor kies jij?	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal • Papieren versie	7,11,12,13			
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en jouw pensioen verhuist mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	4, 5,11,12,13			
		Risicoreserve voor een stabiele pensioenuitkering – thema 1	We laten je ook zien hoe we ervoor zorgen hoe we jouw pensioenuitkering straks zo stabiel mogelijk houden		• Papieren versie				
	mei								
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij jouw pensioen vanaf 1 januari 2027. Je pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij jou?	Bijeenkomst	• Digitaal	2,7,8,11,12,13			
		De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027. We hebben gekozen voor meer flexibiliteit. We gaan in op belangrijke vragen over de vrijwillige eigen bijdrage		• Fysiek				
		58+ keuze voorbereiden – thema 1	Wat kies je straks: een variabele of een vaste pensioenuitkering? We leggen je uit wat het verschil is tussen een variabele of een vaste pensioenuitkering. En waarom we je al op 58 jaar vragen een keuze te maken						
	juli - sept.								
	okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1, 2, 3, 5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	Digitaal	1,11,12,13			
	nov								
	dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van jouw pensioen. We laten je verschillende bedragen met uitleg zien: • de hoogte van je te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had je, dit krijgt je) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • opgebouwde pensioenaanspraken (dit heb je tot nu toe opgebouwd) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • de mate waarin verwacht scenario zich na jouw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal	• Digitaal - verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13			
Vragen stellen – thema 1,2,3,5		Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek					
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1, 2, 3, 5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vind je alle informatie. Je kunt hier terecht met je vragen. We verwachten dat we in april je definitieve pensioen kunnen laten zien.	Werkgever	• Digitaal –(e-mail met verwijzing naar) website nieuwsbericht • Op locaties uitleggen van een incentive	1,11,12,13			
				Kaart	• Digitaal • Papier				
				Website	• Digitaal				
		Verbinding	Heb je nog even geduld?	Kaart	• Papier • Digitaal				
	Q2	Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van jouw pensioen. Dit is het verschil tov de prognose die je in december van ons hebt ontvangen.	Brief activatie naar portaal	• Digitaal – uitlegvideo met verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg	11,12,13,14			
					Vragen stellen – thema 1,2,3,5		Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek
					Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,5		Log in op jouw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op je beleggingen	Video	• Digitaal met link naar het portaal
		Overzicht keuzes – thema 1,2	• Wat wordt jouw vrijwillige bijdrage? • En welk beleggingsprofiel past bij jou? Zo kun je jouw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	• Digitaal • Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15			



Doelgroep
Actieve deelnemer
41-56 jaar in dienst
vanaf 1 januari 2023

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment	Onderwerp/thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel	
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,4,5	Ga je mee op weg? Jouw pensioenkompas - zo ziet jouw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart) Speciale campagne website Bijeenkomst	• Digitaal • Papieren versie • Digitaal • Fysiek iom werkgever • Digitaal	1,11,12,13
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	9,11,12,13
		Beleggen – thema 2	We blijven jouw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we via een beleggingsmix waarbinnen je zelf kiest hoeveel risico je wilt nemen (meer, neutraal of minder)		• Papieren versie	
	maart	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	We hebben gekozen voor meer flexibiliteit dan in PR2023. Naast de 3,5% verplichte eigen bijdrage, kun je kiezen voor een vrijwillige premie van maximaal 5%. Je kunt 1x per jaar (januari) het percentage aanpassen. Deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen. Waarvoor kies jij?	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal • Papieren versie	7,11,12,13
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en jouw pensioen verhuist mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	4,5,11,12,13
		Compensatie – thema 4	1. Je hebt nu/vanaf 47 jaar recht op compensatie vanuit de overgang naar PR2023. Deze afspraak wordt (straks) zo uitgevoerd 2. Je hebt recht op compensatie: je ontvangt een eenmalig extra deel vanuit de financiële buffer bij het meenemen van jouw eerder opgebouwde pensioen naar de nieuwe pensioenregeling 3. Compensatie indexatie 2020: eerder was het financieel niet mogelijk om de gemiste verhoging van 2020 in te halen. Een klein percentage van het totale pensioenvermogen wordt hiervoor gebruikt.			
		Risicoreserve voor een stabiele pensioenuitkering – thema 1	We laten je ook zien hoe we ervoor zorgen hoe we jouw uitkering straks zo stabiel mogelijk houden		• Papieren versie	
	mei					
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij jouw pensioen vanaf 1 januari 2027. Je pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij jou?	Bijeenkomst	• Digitaal	2,7,8,11,12,13
		De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027. We hebben gekozen voor meer flexibiliteit. We gaan in op belangrijke vragen over de vrijwillige eigen bijdrage		• Fysiek	
		58+ keuze voorbereiden – thema 1	Wat kies je straks: een variabele of een vaste pensioenuitkering? We leggen je uit wat het verschil is tussen een variabele of een vaste pensioenuitkering. En waarom we je dit al op 58 jaar vragen.			
	juli - sept.					
	okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2, 3,4,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	Digitaal	1,11,12,13
	nov					
	dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van jouw pensioen. We laten je verschillende bedragen met uitleg zien: • de hoogte van je te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had je, dit krijgt je) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • opgebouwde pensioenaanspraken (dit heb je tot nu toe opgebouwd) in huidige & nieuwe regeling • de mate waarin verwacht scenario zich na jouw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal	• Digitaal - verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13
Vragen stellen – thema 1,2,3,4,5		Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)		• Digitaal • Fysiek		
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1, 2, 3, 5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vind je alle informatie. Je kunt hier terecht met je vragen. We verwachten dat we in april je definitieve pensioen kunnen laten zien.	Werkgever Kaart Website	• Digitaal –(e-mail met verwijzing naar) website nieuwsbericht • Op locaties uitleggen van een incentive • Digitaal • Papier • Digitaal	1,11,12,13
		Verbinding	Heb je nog even geduld?	Kaart	• Papier • Digitaal	1
		Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van jouw pensioen. Dit is het verschil tov de prognose die je in december van ons hebt ontvangen.	Brief activatie naar portaal	• Digitaal – uitlegvideo met verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg	11,12,13,14
	Vragen stellen – thema 1,2,3,4,5	Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek		
	Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,4,5	Log in op jouw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op je beleggingen	Video Brief activatie	• Digitaal met link naar het portaal • Papier - bijlage met uitleg en verwijzing naar het portaal	11,12,13,14	
		Overzicht keuzes – thema 1,2	• Wat wordt jouw vrijwillige bijdrage? • En welk beleggingsprofiel past bij jou? Zo kun je jouw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	• Digitaal • Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15



Doelgroep Actieve deelnemer 41-56 jaar in dienst voor 1 januari 2023

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment	Onderwerp/thema		Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel	
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,5	Ga je mee op weg? Jouw pensioenkompas - zo ziet jouw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart)	• Digitaal • Papieren versie	1,11,12,13
				Speciale campagne website	• Digitaal	
				Bijeenkomst	• Fysiek iom werkgever • Digitaal	
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	9,11,12,13
		Beleggen – thema 2	We blijven jouw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we via een beleggingsmix waarbinnen je zelf kiest hoeveel risico je wilt nemen (meer, neutraal of minder)		• Papieren versie	
	maart	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	We hebben gekozen voor meer flexibiliteit dan in PR2023. Naast de 3,5% verplichte eigen bijdrage, kun je kiezen voor een vrijwillige premie van maximaal 5%. Je kunt 1x per jaar (januari) het percentage aanpassen Deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen. Waarvoor kies jij?	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal • Papieren versie	7,11,12,13
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en jouw pensioen verhuist mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	4,5,11,12,13
		Risicoreserve voor een stabiele pensioenuitkering – thema 1	We laten je ook zien hoe we ervoor zorgen hoe we jouw pensioenuitkering straks zo stabiel mogelijk houden		• Papieren versie	
	mei					
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij jouw pensioen vanaf 1 januari 2027. Je pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij jou?	Bijeenkomst	• Digitaal	2,7,8,11,12,13
		58+ keuze – thema 1	Wat kies jij: een variabele of een vaste pensioenuitkering? We leggen je uit wat het verschil is tussen een variabele of een vaste pensioenuitkering. En waarom we je al op 58 jaar vragen een keuze te maken			
		De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027. We hebben gekozen voor meer flexibiliteit. We gaan in op belangrijke vragen over de vrijwillige eigen bijdrage		• Fysiek	
Flexibiliseringsmogelijkheid bij pensioeningang: een stijgende, gelijkblijvende of een dalende pensioenuitkering – thema 1		Wanneer je met pensioen gaat kun je kiezen voor een stijgende, gelijkblijvende of dalende pensioenuitkering. Zo werkt het				
juli - sept.						
okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,4,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	Digitaal	1,11,12,13	
nov						
dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van jouw pensioen. We laten je verschillende bedragen met uitleg zien: • de hoogte van je te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had je, dit krijgt je) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • opgebouwde pensioenaanspraken (dit heb je tot nu toe opgebouwd) in de huidige en in de nieuwe pensioen-regeling • de mate waarin verwacht scenario zich na jouw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal	• Digitaal - verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13	
	Vragen stellen – thema 1,2,3,5	Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek		
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1, 2, 3, 5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vind je alle informatie. Je kunt hier terecht met je vragen. We verwachten dat we in april je definitieve pensioen kunnen laten zien.	Werkgever	• Digitaal –(e-mail met verwijzing naar) website nieuwsbericht • Op locaties uitdelen van een incentive	1,11,12,13
				Kaart	• Digitaal • Papier	
				Website	• Digitaal	
		Verbinding	Heb je nog even geduld?	Kaart	• Papier • Digitaal	
	Q2	Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van jouw pensioen. Dit is het verschil tov de prognose die je in december van ons hebt ontvangen.	Brief activatie naar portaal	• Digitaal – uitlegvideo met verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg	11,12,13,14
		Vragen stellen – thema 1,2,3,5	Stel je vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek	
		Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,5	Log in op jouw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op je beleggingen	Video	• Digitaal met link naar het portaal	11,12,13,14
				Brief activatie	• Papier - bijlage met uitleg en verwijzing naar het portaal	
	Overzicht keuzes – thema 1,2	• Wat wordt jouw vrijwillige bijdrage? • Kies je voor variabel of voor een vast pensioen? • En welk beleggingsprofiel past bij jou? Zo kun je jouw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	• Digitaal • Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15	



**Doelgroep Actieve deelnemer
57- AOW leeftijd /68 jaar in dienst
vanaf 1 januari 2023**

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment	Onderwerp/thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel			
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,5	Ga je mee op weg? Jouw pensioenkompas - zo ziet jouw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart) Speciale campagne website Bijeenkomst	· Digitaal · Papieren versie · Digitaal · Fysiek iom werkgever · Digitaal	1,11,12,13		
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	· Digitaal	9,11,12,13		
		Beleggen – thema 2	We blijven jouw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we via een beleggingsmix waarbinnen je zelf kiest hoeveel risico je wilt nemen (meer, neutraal of minder)		· Papieren versie			
	maart	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	We hebben gekozen voor meer flexibiliteit dan in PR2023. Naast de 3,5% verplichte eigen bijdrage, kun je kiezen voor een vrijwillige premie van maximaal 5%. Je kunt 1x per jaar (januari) het percentage aanpassen. Deelnemers kunnen dit 1x per jaar wijzigen. Waarvoor kies jij?	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	· Digitaal · Papieren versie	7,11,12,13		
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en jouw pensioen verhuist mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	· Digitaal	4,5,11,12,13		
		Compensatie – thema 4	1. Je hebt recht op compensatie vanuit de overgang naar PR2023. Deze afspraak wordt straks zo uitgevoerd 2. Je hebt recht op compensatie: je ontvangt een eenmalig extra deel vanuit de financiële buffer bij het meenemen van jouw eerder opgebouwde pensioen naar de nieuwe pensioenregeling 3. Compensatie indexatie 2020: eerder was het financieel niet mogelijk om de gemiste verhoging van 2020 in te halen. Een klein percentage van het totale pensioenvermogen wordt hiervoor gebruikt.		· Papieren versie			
		Risicoreserve voor een stabiele pensioenuitkering – thema 1	We laten je ook zien hoe we ervoor zorgen hoe we jouw pensioenuitkering straks zo stabiel mogelijk houden.					
	mei							
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij jouw pensioen vanaf 1 januari 2027. Je pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij jou?	Bijeenkomst	· Digitaal	2,7,8,11,12,13		
		58+ keuze – thema 1	Wat kies jij: een variabele of een vaste pensioenuitkering? We leggen je uit wat het verschil is tussen een variabele of een vaste pensioenuitkering. En waarom we je al op 58 jaar vragen een keuze te maken					
		De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027 – thema 1	De premie-opbouw wijzigt per 1 januari 2027. We hebben gekozen voor meer flexibiliteit. We gaan in op belangrijke vragen over de vrijwillige eigen bijdrage					
		Flexibiliseringsmogelijkheid bij pensioeningang: een stijgende, gelijkblijvende of een dalende pensioenuitkering – thema 1	Wanneer je met pensioen gaat kun je kiezen voor een stijgende, gelijkblijvende of dalende pensioenuitkering. Zo werkt het				· Fysiek	
juli - sept								
okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,4,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	Digitaal	1,11,12,13			
nov								
dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van jouw pensioen. We laten je verschillende bedragen met uitleg zien: · de hoogte van je te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had je, dit krijgt je) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling · opgebouwde pensioenaanspraken (dit heb je tot nu toe opgebouwd) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling · de mate waarin verwacht scenario zich na jouw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario.	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal	· Digitaal - verwijzing naar portaal · Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13			
	Vragen stellen – thema 1,2,3,4,5	Stel uw vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	· Digitaal · Fysiek				
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,4,5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vind je alle informatie. Je kunt hier terecht met je vragen. We verwachten dat we in april je definitieve pensioen kunnen laten zien.	Werkgever	· Digitaal –(e-mail met verwijzing naar) website nieuwsbericht · Op locaties uitdelen van een incentive	1,11,12,13		
				Kaart	· Digitaal · Papier			
				Website	· Digitaal			
	Q2	Verbinding	Heb je nog even geduld?	Kaart	· Papier · digitaal	1		
					Brief activatie naar portaal		· Digitaal – uitlegvideo met verwijzing naar portaal · Papier - bijlage met uitleg	11,12,13,14
					Bijeenkomst		· Digitaal · Fysiek	
					Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,4,5		Log in op jouw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op je beleggingen	Video Brief activatie
Overzicht keuzes – thema 1,2	· Wat wordt jouw vrijwillige bijdrage? · Kies je voor variabel of voor een vast pensioen? · En welk beleggingsprofiel past bij jou? Zo kun je jouw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	· Digitaal	7,8,12,13,15				



Doelgroep Actieve deelnemer
57-AOW leeftijd/68 jaar in dienst
voor 1 januari 2023

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment	Onderwerp/thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel	
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,5	Gaat u mee op weg? Uw pensioenkompas - zo ziet uw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart) Speciale campagne website Bijeenkomst Website VG-Rabobank	• Digitaal • Papieren versie • Digitaal • Digitaal	1,11,12,13
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Uw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	9,11,12,13
		Beleggen – thema 2	We blijven uw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we via een beleggingsmix waarbinnen u zelf kiest hoeveel risico u wilt nemen (meer, neutraal of minder)		• Papieren versie	
	maart					
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en uw pensioenen verhuizen mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Uw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	• Digitaal	4,5,11,12,13
		Risicoreserve voor een stabiele pensioenuitkering – thema 1	We laten u ook zien hoe we ervoor zorgen hoe we uw pensioenuitkering straks zo stabiel mogelijk houden		• Papieren versie	
		Compensatie - thema 4	Compensatie indexatie 2020: eerder was het financieel niet mogelijk om de gemiste verhoging van 2020 in te halen. Een klein percentage van het totale pensioenvermogen wordt hiervoor gebruikt			
	mei					
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij uw pensioen vanaf 1 januari 2027. Uw pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij u?	Bijeenkomst	• Digitaal	2,7,8,11,12,13
	juli - sept					
	okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	• Digitaal	5,11,12,13
	nov					
dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van uw pensioen. We laten u verschillende bedragen met uitleg zien: • de hoogte van u te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had u, dit krijgt u) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • opgebouwde pensioenaanspraken (dit heeft u tot nu toe opgebouwd) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling • de mate waarin verwacht scenario zich na uw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal	• Digitaal • Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13	
	Vragen stellen – thema 1,2,3,4,5	Stel uw vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek iom VG-Rabobank		
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vindt u alle informatie. U kunt hier terecht met uw vragen. We verwachten dat we in april uw definitieve pensioen kunnen laten zien.	Kaart Website	• Digitaal • Papier • Digitaal	1,11,12,13
		Verbinding	Heeft u nog even geduld?	Kaart	• Papier • digitaal	
	Q2	Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van uw pensioen. Dit is het verschil tov de prognose die u in december van ons hebt ontvangen.	Brief activatie naar portaal	• Digitaal – uitlegvideo met verwijzing naar portaal • Papier - bijlage met uitleg	11,12,13,14
		Vragen stellen – thema 1,2,3,5	Stel uw vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	• Digitaal • Fysiek iom VG-Rabobank	
		Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,5	Log in op uw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op uw beleggingen	Brief activatie naar portaal	• Digitaal met link naar het portaal • Papier met uitleg en verwijzing naar het portaal	11,12,13,14
		Overzicht keuzes – thema 2	Welk beleggingsprofiel kiest u? Zo kunt u uw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	• Digitaal • Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15



Doelgroep
Oud-deelnemer jonger dan 56 jaar

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment		Onderwerp/thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,5	Gaat u mee op weg? Uw pensioenkompas - zo ziet uw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart)	· Digitaal · Papieren versie	1,11,12,13
				Speciale campagne website	· Digitaal	
				Bijeenkomst	· Digitaal	
				Website VG-Rabobank	· Digitaal	
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Uw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	· Digitaal	9,11,12,13
					· Papieren versie	
	maart					
	april	Al het opgebouwde pensioenkapitaal gaat mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en uw pensioenen verhuizen mee (inclusief wanneer relevant Bruto Flexioen). Zo doen we dat	Brochure Uw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	· Digitaal	4,5,11,12,13
					· Papieren versie	
		Risicoreserve voor een stabiele pensioenuitkering – thema 1	We laten u ook zien hoe we ervoor zorgen hoe we uw pensioenuitkering straks zo stabiel mogelijk houden			
		Compensatie – thema 4	Compensatie indexatie 2020: eerder was het financieel niet mogelijk om de gemiste verhoging van 2020 in te halen. Een klein percentage van het totale pensioenvermogen wordt hiervoor gebruikt			
	mei					
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij uw pensioen vanaf 1 januari 2027. Uw pensioen beweegt straks mee met de economie. Wij staan stil bij belangrijke vragen zoals: welk beleggingsprofiel past bij u?	Bijeenkomst	· Digitaal	2,7,8,11,12,13
					· Fysiek	
	58+ keuze – thema 1	Wat kiest u: een variabele of een vaste pensioenuitkering? We leggen u uit wat het verschil is tussen een variabele of een vaste pensioenuitkering. En waarom we u al op 58 jaar vragen een keuze te maken				
	Flexibiliseringsmogelijkheid bij pensioeningang: een stijgende, gelijkblijvende of een dalende pensioenuitkering – thema 1	Wanneer u met pensioen gaat kunt u kiezen voor een stijgende, gelijkblijvende of dalende pensioenuitkering. Zo werkt het				
juli - sept.						
okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	· Digitaal	5,11,12,13	
nov						
dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van uw pensioen. We laten u verschillende bedragen met uitleg zien: · de hoogte van u te bereiken pensioen inclusief effecten van omzetten (dit had u, dit krijgt u) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling · opgebouwde pensioenaanspraken (dit heeft u tot nu toe opgebouwd) in de huidige en in de nieuwe pensioenregeling · de mate waarin verwacht scenario zich na uw pensioen kan ontwikkelen Alle bedragen worden weergegeven in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal	· Digitaal - verwijzing naar portaal · Papier - bijlage met uitleg en link	5,11,12,13	
			Bijeenkomst	· Digitaal · Fysiek iom VG-Rabobank		
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vindt u alle informatie. U kunt hier terecht met uw vragen. We verwachten dat we in april uw definitieve pensioen kunnen laten zien.	Kaart	· Digitaal · Papier	1,11,12,13
				Website	· Digitaal	
	Verbinding	Heeft u nog even geduld?	Kaart	· Papier · digitaal	1	
Q2	Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van uw pensioen(pessimistisch, realistisch, optimistisch). Dit is het verschil tov de prognose	Brief activatie naar portaal	· Digitaal – uitlegvideo met verwijzing naar portaal	11,12,13,14	
				· Papier - bijlage met uitleg		
	Vragen stellen – thema 1,2,3,5	Stel uw vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	· Digitaal · Fysiek iom VG-Rabobank		
	Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,5	Log in op uw nieuwe Mijn pensioen-omgeving met inzicht in de rendementen op uw beleggingen. Gebruik de pensioenplanner: hier ziet u welke keuzes u heeft voor uw pensioen en wat daar de gevolgen van zijn	Brief activatie naar portaal	· Digitaal met link naar het portaal · Papier met uitleg en verwijzing naar het portaal	11,12,13,14	
	Overzicht keuzes – thema 1,2	· Kiest u nu voor variabel of voor een vast pensioen straks? · En welk beleggingsprofiel past bij u? Zo kunt u uw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	· Digitaal · Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15	

Doelgroep
Oud-deelnemer
57 jaar – AOW leeftijd

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

Moment	Onderwerp / thema	Boodschap	Kanaal/middel	Vorm	Bijdrage aan doel	
2026	jan	Overzicht nieuwe pensioenregeling – kenmerken pensioenregeling – kickoff campagneperiode – thema 1,2,3,5	Gaat u mee op weg? Uw pensioenkompas - zo ziet uw nieuwe pensioenregeling eruit.	Brochure (inhoud / routekaart) Speciale campagne website Bijeenkomst Website VG-Rabobank	· Digitaal · Papieren versie · Digitaal · Digitaal · Digitaal	1,3,11,12,13
	febr	Nabestaandenpensioen – thema 5	Zo is het nabestaandenpensioen vanaf 1 januari 2027 geregeld	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	· Digitaal	9,11,12,13
		Beleggen – thema 2	We blijven uw pensioen beleggen, ook in de nieuwe pensioenregeling. Wij leggen uit hoe we dit voor u doen		· Papieren versie	
	maart					
	april	Ingegane pensioenuitkeringen gaan mee naar de nieuwe regeling – thema 3	We gaan verhuizen en uw ingegane pensioenuitkering verhuist mee, zo doen we dat	Brochure Jouw pensioenkompas - uitgewerkt deel met infographic	· Digitaal	3,4,6,11,12,13
		Compensatie – thema 4	Compensatie indexatie 2020: eerder was het financieel niet mogelijk om de gemiste verhoging van 2020 in te halen. Een klein percentage van het totale pensioenvermogen wordt hiervoor gebruikt		· Papieren versie	
	mei					
	juni	Beleggen per 1 januari 2027 – thema 2	Zo beleggen wij uw pensioen vanaf 1 januari 2027. Uw pensioen beweegt straks mee met de economie. We staan stil bij belangrijke vragen zoals: wat betekent dit voor u?	Bijeenkomst	· Digitaal	2, 3,7,8,12,13
		Keuze voor variabele of vaste pensioenuitkering – thema 1	Wat kiest u: een variabele of een vaste pensioenuitkering? We leggen u uit wat het verschil is tussen een variabele of een vaste pensioenuitkering			
		Keuze voor een stijgende, gelijkblijvende of een dalende pensioenuitkering – thema 1	Wanneer u met pensioen gaat kunt u kiezen voor een stijgende, gelijkblijvende of dalende pensioenuitkering. Zo werkt het		· Fysiek	
juli - sept.						
okt	Overzicht nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,5	Bestemming in zicht – deze onderwerpen hebben we behandeld. We gaan aftellen naar 1 januari 2027	Kompasvideo (bestuur)	· Digitaal · Digitaal – VG-Rabobank	11,13	
nov						
dec	Prognosebedragen* – thema 1,3,5	Dit zijn de prognosebedragen voor de hoogte van uw pensioenuitkering (pessimistisch, realistisch, optimistisch)	Brief met persoonlijke pensioenvideo en activatie naar portaal	· Digitaal - verwijzing naar portaal · Papier - bijlage met uitleg en link	6,11,12,13	
	Vragen stellen – thema 1,2,3,5	Stel uw vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	· Digitaal · Fysiek iom VG-Rabobank		
2027	Q1	Ingang nieuwe pensioenregeling – thema 1,2,3,5	Onze nieuwe pensioenregeling is live! Hier vindt u alle informatie. U kunt hier terecht met uw vragen. We verwachten dat we in april uw definitieve pensioen kunnen laten zien.	Kaart Website	· Digitaal · Papier · Digitaal	1,11,12,13
		Verbinding	Heeft u nog even geduld?	Kaart	· Papier · Digitaal	1
	Q2	Definitieve bedragen – thema 1,3,5	Dit zijn de definitieve bedragen van uw pensioenuitkering (pessimistisch, realistisch, optimistisch). Dit is het verschil tov de prognose	Brief activatie naar portaal	· Digitaal – uitlegvideo met verwijzing naar portaal · Papier - bijlage met uitleg	3,11,12,13,14
		Vragen stellen – thema 1,2,3,5	Stel uw vragen aan ons (wegwijs-sessie)	Bijeenkomst	· Digitaal · Fysiek iom VG-Rabobank	
		Nieuwe Mijn pensioen-omgeving – thema 1,2,3,5	Log in op uw nieuwe Mijn pensioen-omgeving. Heeft u gekozen voor een variabele pensioenuitkering dan ziet u hier de hoogte van uw pensioen. Houd rekening met eventuele schommelingen in hoogte van uw uitkering	Brief activatie naar portaal	· Digitaal met link naar het portaal · Papier met uitleg en verwijzing naar het portaal	3,11,12,13,14
		Overzicht keuzes – thema 1	· Kiest u nu voor variabele of voor een vaste pensioenuitkering? · Kiest u voor een stijgende, gelijkblijvende of dalende uitkering? Zo kunt u uw keuze doorgeven!	Interactieve video/animatie	· Digitaal · Papier – link en formulier	7,8,11,12,13,15



Doelgroep
Pensioengerechtigden >
AOW leeftijd/68 jaar

Indicatief: opgesteld op basis van situatie in november 2024

* In overleg met APS samenloop met regulier UPO afstemmen.

6.3 Onderbouwing kanalen en middelen

We zetten een kanalenmix in die past bij onze deelnemers. De inzet van digitale middelen en kanalen heeft onze voorkeur. We bereiken daarmee een grote groep en deze deelnemers hebben digitale communicatie als voorkeur aangegeven.

Actieve deelnemers zijn gewend aan digitale communicatie vanuit de keuze van werkgevers voor digital first. We volgen de strategie van de werkgevers. We zijn ons ervan bewust dat we ook de groep niet-digitale deelnemers goed moeten informeren, betrekken en activeren op weg naar de nieuwe pensioenregeling.

Een integrale samenhangende kanaalstrategie zorgt voor vertrouwen, waarbij onze deelnemers weten wat ze in/via welk kanaal kunnen verwachten. We zetten die kanalen en middelen in die deelnemers echt (willen) gebruiken en gewend zijn om te gebruiken. Naar aanleiding van ervaring, behoefte en feedback, kunnen er andere of extra kanalen worden ingezet.

We zetten onder andere de volgende middelen (generiek en persoonlijk) in:

- E-mail
- E-nieuwsbrief
- Brochure
- Persoonlijke brief
- Persoonlijk contact
- Website als platform
- MijnPensioen met pensioenplanner
- Video's / infographics / animatie
- Webinar / bijeenkomsten (algemeen en thema)
- Werkgevers (website, locatie)
- VG-Rabobank (website, bijeenkomsten, nieuwsbrief)

6.4 Beeldmerk

Om de herkenbaarheid van alle uitingen rond de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen te bevorderen, ontwikkelden we een speciaal beeldmerk (afbeelding). Dit beeldmerk plaatsen we – waar mogelijk – bij informatie over de nieuwe regels. Bijvoorbeeld op de website en in persoonlijke berichten.



7. Monitoring en evaluatie

De basis voor het vaststellen van de doelen in dit communicatieplan Wtp is het kennisonderzoek (0-meting) dat we in april 2024 hebben uitgevoerd. Het monitoren van de realisatie van de doelen meten we onder andere op de volgende manieren:

Monitoring	Wat	Wanneer	Hoe	Doel
Kennisonderzoek	Opvolging onderzoek april 2024	Voor start nieuwe pensioenregeling	Rapportage van onderzoeksbureau	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in kennisniveau plus wijzigingen in houding en gedrag naar aanleiding van de ingezette communicatie. Inzicht in realisatie kpi's.
E-mailingen	Effectiviteit aan de hand van CTO & CTR	Na afloop van de campagne / na afloop van kwartaal	Rapportages door pensioenuitvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in bereik van deelnemers. Inzicht in bijdrage aan realisatie doelen. Wanneer nodig aanpassingen doorvoeren in volgende uitingen voor een hogere effectiviteit van de mailingen, bezoek website, bezoek portaal en het ondernemen van actie)
Website	Effectiviteit aan de hand van bezoeken (onder andere doorklik van e-mailingen)	Na afloop van kwartaal	Rapportage door pensioenuitvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in effect van de activatie naar aanleiding van de ingezette communicatie. Inzicht in bijdrage aan realisatie doelen.
Portaal Mijnpensioen	Effectiviteit aan de hand van bezoeken (onder andere doorklik van e-mailingen) en inzicht in de gemaakte keuzes (geen inhoud)	Na afloop kwartaal	Rapportage door pensioenuitvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in effect van de activatie naar aanleiding van de ingezette communicatie. Inzicht in aantal gemaakte keuzes (geen inhoud). Inzicht in bijdrage aan realisatie doelen.

<i>Monitoring</i>	<i>Wat</i>	<i>Wanneer</i>	<i>Hoe</i>	<i>Doel</i>
Testpanel *	Pre-testen invulling campagnes - kwantitatief	Voorafgaand aan start van een aantal campagnes	Rapportage van onderzoeksbureau	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de beoordeling van de in te zetten communicatie (begrijpelijk, duidelijk, tijdig en evenwichtig). Naar aanleiding van relevante feedback aanpassen content en vormgeving.
Deelnemerspanel	Bespreken invulling campagnes - kwalitatief	Na uitsturen communicatie	(online) bijeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de mening van onze deelnemers op de ingezette communicatie (begrijpelijk, duidelijk, tijdig en evenwichtig). In dialoog over hoe deelnemers te interesseren en te activeren.
VG-Rabobank	Ophalen signalen van de achterban	Twee keer per jaar	Overleg	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de reacties en vragen van gewezen en gepensioneerde deelnemers via de vereniging. In dialoog over hoe deelnemers te interesseren en te activeren.
Klant Contact Center	Vragen en klachten van deelnemers over communicatie	Per direct	Rapportage door pensioenuitvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de inhoud van de vragen en klachten. Aanpassingen doorvoeren in de communicatie om vragen en klachten te reduceren.
Klantreizen	Touchpoint metingen	continu	Rapportage door pensioenuitvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in het gedrag van deelnemers in een proces. Wanneer nodig aanpassingen doorvoeren om het proces voor de deelnemer te optimaliseren.

**Ten tijde van het opstellen van dit communicatieplan zijn we in overleg met een onderzoeksbureau voor de uitvoering hiervan.*

Daarnaast nemen we relevante inzichten uit de sector mee, zoals **good practices en aanbevelingen vanuit de Pensioenfederatie**.

- **Onderbouwing vormen van effectmeting**

We willen de deelnemer niet te vaak met onderzoeken belasten. Uit eerdere ervaring weten we dat hoe vaker we een deelnemer benaderen, hoe lager de response uiteindelijk wordt. Daarom passen we dit gedoseerd toe en maken we gebruik van verschillende manieren van metingen. De aangegeven middelen vullen we daarom aan met metingen die we zelf kunnen verrichten zonder dat we daarvoor de deelnemer hoeven te benaderen. Interviews houden we alleen met deelnemers die zelf op voorhand hebben aangegeven hieraan mee te willen werken.

- **Tussentijdse evaluatie voortgang meting**

Ieder kwartaal staat het pensioenfonds stil bij de resultaten van de diverse tussentijdse metingen. We beoordelen de resultaten en inventariseren of we nog op de goede weg zijn om onze doelen te behalen. Indien dat niet het geval is, bepalen we welke concrete acties aanvullend op dit communicatieplan Wtp en het daaruit voortvloeiende communicatiejaarplan nodig zijn om de doelen wel te behalen. Indien nodig wordt dit communicatieplan Wtp aangepast. Een conclusie kan ook zijn dat de doelen te ambitieus zijn en tussentijds moeten worden bijgesteld.

- **Evaluatie aan het einde van de overgangperiode, zie hierboven**

Aan het einde van fase 3 evalueren we de Wtp-communicatie. We stellen dan ook vast in welke mate de doelen zijn gerealiseerd en wat er goed of niet helemaal naar wens is gegaan. Met behulp van beschikbare data en rapportages (zie bovenstaand schema) bepalen we wat er nodig is aan extra communicatie inzet op bepaalde onderwerpen in fase 4 (nazorg).

8. Correctheid informatie

Een onderdeel van het hoofddoel van onze communicatie is dat deelnemers en werkgevers vertrouwen hebben in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Een essentiële voorwaarde om dit vertrouwen waar te maken is de juistheid van de informatie die we communiceren.

Dat geldt voor zowel de informatie over de huidige pensioenregeling als de informatie over de nieuwe pensioenregeling. In dit onderdeel beschrijven we de beheersmaatregelen die we nemen en hebben genomen om te zorgen voor een juiste inhoud.

- **We schonen onze administratie op om correcties met terugwerkende kracht zoveel mogelijk te voorkomen.**

We sluiten aan bij het Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie. We zorgen ervoor dat de data die we in onze systemen verwerken zo correct mogelijk is. De acties die in dat kader zijn of nog worden uitgevoerd, zijn beschreven in het Implementatieplan.

- **We streven een hoog niveau van interne beheersing van onze bedrijfsprocessen na.**

Dit geldt niet alleen voor de huidige bedrijfsprocessen, maar ook voor de processen tijdens en na de transitie. In het implementatieplan hebben we beschreven welke beheersmaatregelen wij vanuit risicomanagementperspectief

hebben gedefinieerd om de interne beheersing op niveau te houden.

- **We hanteren een vorderings- en herzieningsbeleid**

Wij voeren onze pensioenregeling zo zorgvuldig mogelijk uit. Toch kan het gebeuren dat een pensioenaanspraak of -uitkering moet worden aangepast. Hiervoor hebben wij een beleid opgesteld, waarvan een samenvatting te raadplegen is op onze website. Op deze manier is het voor de deelnemer helder onder welke voorwaarden het pensioen al dan niet wordt aangepast.

- **We controleren periodiek onze brieven**

Het gaat hier om zowel handmatige als de automatisch gegenereerde brieven, zoals startbrieven, stopbrieven, brieven bij scheiding/einde relatie en brieven bij overlijden. Dat doen we zowel vóór, tijdens als na de transitie. Hiervoor heeft APS een tool ontwikkeld, als onderdeel van de continue bedrijfsvoering, die controleert of alle stappen zijn doorlopen inclusief of de juiste disciplines een controle hebben uitgevoerd. Via deze tool wordt ook periodiek getoetst op kwaliteit, volledigheid en tijdigheid.

Zie ook bijlage 2 met de werkwijze van Achmea Pensioenservices (APS) voor borging van de correctheid van de informatie.

9. Risico's voor de communicatie

We hebben de belangrijkste risico's voor onze communicatie tijdens de overgangsfase vastgesteld. Elk risico mitigeren we met beheersmaatregelen. We monitoren de risico's inclusief de beheersmaatregelen ieder kwartaal. Het complete overzicht met de risicowaarderingschalen staan in bijlage 4.

	<i>Risico</i>	<i>Beheersing</i>
1.	Niet (kunnen) bereiken niet digitale deelnemers.	<ul style="list-style-type: none">• APS: monitoren acties en periodieke rapportages van communicatie met niet digitale deelnemers - maken zij actieve keuzes die worden voorgelegd. Of juist andere keuzes.• Indien noodzakelijk communicatie aanscherpen en herhalen.• We vergroten de digitale bereikbaarheid: we ontvangen alle zakelijke e-mailadressen van de actieve deelnemers via de werkgever.• We blijven activeren op het registreren van een e-mailadres bij de andere doelgroepen.
2.	Communicatie over afspraken/wijzigingenonvoldoende duidelijk.	<ul style="list-style-type: none">• Toetsen duidelijkheid vooraf bij testpanel, achteraf bij deelnemerspanel en bij volgend kennisonderzoek.• Indien noodzakelijk communicatie aanscherpen en herhalen.
3.	Nieuwe keuzes bij pensionering zijn onvoldoende tijdig bekend bij deelnemers die binnen enkele jaren met pensioen gaan.	<ul style="list-style-type: none">• APS: monitoren en rapportages over de digitale communicatie en de gewenste acties van de doelgroep (zoals bezoek Mijn pensioen).• Pre- en posttest (hoe wordt de informatie ontvangen). Indien noodzakelijk communicatie aanscherpen.• Tijdig opstellen van integrale planning.

	<i>Risico</i>	<i>Beheersing</i>
4.	Verkeerde informatie ontvangen door wijziging van status of een levensgebeurtenis vlak voor overgang naar de nieuwe pensioenregeling.	<ul style="list-style-type: none"> • APS: brengt in kaart op welke processen dit van toepassing kan zijn en stemt de inhoud van de reguliere communicatie op de Wtp-communicatie. • Wanneer deelnemers een keuze moeten/kunnen maken wordt dit gemonitord.
5.	De communicatie over de besluitvorming waarom er bepaalde keuzes zijn gemaakt is eenzijdig. Wat krom is, recht proberen te communiceren.	<ul style="list-style-type: none"> • De communicatie over besluitvorming wordt getoetst op evenwichtigheid. • Niet alleen de voordelen van een besluit communiceren, maar de deelnemer ook informeren over de nadelen of risico's.
6.	Te veel aan informatie en onvergelykbare informatie. Deelnemers hebben verkeerde verwachtingen	<ul style="list-style-type: none"> • APS: monitoren effectiviteit van de communicatie. • Eenduidige communicatie. • Planmatig, gelaagd en in samenhang communiceren.
7.	Onvoldoende bereik via fonds kanalen	<ul style="list-style-type: none"> • APS: monitoren effectiviteit van de communicatie en de gemaakte keuzes. • Inzet andere kanalen zoals via de werkgevers en VG Rabobank.
8.	Definitieve informatie wijkt af van prognose	<ul style="list-style-type: none"> • Uitleg over herkomst gecommuniceerde bedragen. • Benadrukken en herhalen dat er verschil kan zitten tussen prognose – en definitieve bedragen. • De mogelijke reden daarvoor toelichten en de boodschap benadrukken in communicatie bij het definitieve bedrag.
9.	Run en Change communicatie zijn onvoldoende op elkaar afgestemd	<ul style="list-style-type: none"> • APS: toont doorlopend aan dat de stromen 'run en change' worden getest. Om zicht te hebben op samenlooprisico. Dit geldt voor offline en online communicatie en kanalen (zoals brieven, website, Mijn pensioen, planner, MPO).
10.	Niet behalen doelstellingen communicatieplan door externe factoren	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoren, signaleren en acteren van/op externe signalen (media: kranten, internet en televisie). Aanscherping van het persbeleid van RPF in aansluiting op APS. • Zorgdragen voor up-to-date beleid, uitvoering en communicatie over eventuele maatregelen.
11.	Perceptie slechte communicatie door fonds	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie wordt getest bij het bestaande deelnemers- en een testpanel. • De effectiviteit van de communicatie wordt gemonitord. Boodschappen worden indien nodig aangepast. • Bij een crisissituatie wordt teruggevallen op het crisisplan. • Onderdeel van het crisisplan is een persbeleid.
12.	Technisch beperkte capaciteit website	<ul style="list-style-type: none"> • APS: toont aan dat de servers, waar de RPF-website op staat, een serverload van minimaal 5 keer het maximum in de afgelopen drie jaar aankan.

<i>Risico</i>		<i>Beheersing</i>
13.	Impact van genomen besluiten/gemaakte keuzes (of gevolgen daarvan) elementen van de nieuwe Wtp-regeling of andere implementatiekwesties zijn onvoldoende bekend voor domein communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Goede interne afstemming binnen ons pensioenfonds. • Goede kennisdeling binnen ons pensioenfonds. • Kennis van de nieuwe regeling en gevolgen overgang moeten bekend zijn binnen het communicatie-domein. • Communicatie-aspecten moeten inzichtelijk zijn bij andere domeinen binnen ons pensioenfonds. • Goede integrale communicatie-aanpak en -planning. • Goede inventarisatie communicatie-aspecten.
14.	Transitiedatum wordt uitgesteld en deelnemers zijn daarvoor verkeerd geïnformeerd	<ul style="list-style-type: none"> • Dit scenario uit werken (wat als). • Goede afstemming met APS over algehele voortgang implementatie. • Belangrijke momenten (voor GO-No GO) in beeld hebben.
15.	De content op de website/planner is niet aangepast/correct	<ul style="list-style-type: none"> • APS: tijdige signalering zodat de communicatie aangepast wordt. • Bereikbaarheid en capaciteit Klant Contact Center.

Bijlagen

Bijlage 1. Vragenlijst en conclusies kennisonderzoek - Kien Onderzoek

0-Meting kennis nieuw pensioenstelsel

Introductietekst

De Wet toekomst pensioenen is op 1 juli 2023 ingegaan. Dit betekent dat er nieuwe regels voor pensioen zijn. Rabobank Pensioenfonds gaat de nieuwe regeling 1 januari 2027 invoeren. Dan gelden de regels voor iedereen die bij ons pensioen opbouwt of heeft opgebouwd en voor iedereen die al pensioen krijgt.

We willen graag weten wat jij weet over deze nieuwe regels voor pensioen. Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten van je tijd.

1. Nederland heeft nieuwe regels voor pensioen. Wist je dat?

- 0 Ja, dat wist ik
- 0 Nee, dat wist ik niet

2. In hoeverre ben je op de hoogte van de nieuwe regels voor pensioen?

- 0 Goed op de hoogte
- 0 Enigszins op de hoogte
- 0 Niet op de hoogte

3. Er zijn verschillende redenen voor de nieuwe regels voor pensioen. Geef voor elk punt aan of u dit wel of niet wist.

- a) Onder de oude regels was het voor veel mensen niet duidelijk hoeveel geld ze samen met hun werkgever opzijzetten voor hun pensioen
- b) Onder de oude regels konden de pensioenen niet altijd omhoog, terwijl daar soms wel geld voor was
- c) De nieuwe regels passen beter bij hoe we nu leven en werken

4. Heb je al informatie gelezen of opgezocht over de nieuwe regels voor pensioen bijvoorbeeld via jouw krant of online.

- Ik heb al informatie gelezen/opgezocht
- Ik heb nog geen informatie gelezen/opgezocht, maar ik ben dit wel van plan
- Ik heb nog geen informatie gelezen/opgezocht en ben dit ook niet van plan
- Ik heb nog geen informatie gelezen/opgezocht. Ik wacht de berichtgeving van mijn werkgever af.
- Ik heb nog geen informatie gelezen/opgezocht. Ik wacht de berichtgeving van mijn pensioenfonds af.

5. Welke kanalen heb je tot nu toe gebruikt voor het opzoeken van informatie over de nieuwe regels voor pensioen?

- Website Rabobank Pensioenfonds
- Andere websites
- Media zoals bijvoorbeeld tv, kranten of tijdschriften
- Klant Contact Center Rabobank Pensioenfonds

- E-mails of digitale nieuwsbrieven Rabobank Pensioenfonds
- Mijn (oud) werkgever
- VG-Rabobank [alleen voor pensioengerechtigden en oud-medewerkers]
- (Oud) Collega's
- Familie/vrienden
- Vakorganisaties
- Financieel adviseur
- Informatiebijeenkomsten
- Anders, namelijk: (open invoer) (excl.)

Geef voor elk van onderstaande uitspraken over de nieuwe regels voor pensioen aan of je dit wel of niet wist

6. Veel dingen blijven hetzelfde. Ook met de nieuwe regels.

Geef voor elk punt aan of je dit wel of niet wist over de nieuwe regels voor pensioen voordat je deze vragenlijst opende.

Met de nieuwe regels...

- ... zetten mijn werkgever en ik nog steeds geld opzij voor mijn pensioen (alleen actieven) /
Zetten de werkgever en de werknemer nog steeds samen geld opzij voor het pensioen van de werknemer (alleen gepensioneerden en oud-deelnemers)
- ... bouw ik individueel pensioen, net als nu, op in een eigen pensioenpot (en niet meer in een grote gezamenlijke pot) [alleen actieven]
- ... blijft het pensioenfonds beleggen voor het pensioen van alle deelnemers. Dat levert meer op dan sparen.
- ... krijg ik (maandelijks) pensioen zolang ik leef
- ... Zijn er nog steeds individuele keuzes te maken bijvoorbeeld dat je zelf kan kiezen wanneer je met pensioen gaat
- ... je partner nog steeds maandelijks partnerpensioen ontvangt wanneer je komt te overlijden [actieven]
- ... krijg ik later nog steeds AOW van de overheid zolang ik leef [actieven en oud-deelnemers]
- ... blijf ik pensioen opbouwen als ik arbeidsongeschikt [actieven]
- ... blijven we mee- en tegenvallers nog steeds met elkaar delen

7. Sommige dingen veranderen met de nieuwe regels voor pensioen.

Geef voor elk punt aan of je dit wel of niet wist over de nieuwe regels voor pensioen voordat je deze vragenlijst opende. Met de nieuwe regels...

- a. .. verandert mijn pensioenregeling
- b. .. verhuist het opgebouwde pensioen mee naar de nieuwe pensioenregeling [gepensioneerden en oud-deelnemers]/ verhuist het opgebouwde pensioen van mijn oude (wanneer ik voor 2023 in dienst was) en de huidige pensioenregeling mee naar de nieuwe pensioenregeling [actieven]
- c. .. bouwen deelnemers individueel pensioen op in een eigen pensioenpot (en niet meer in een grote gezamenlijke pot)
- d. .. wordt mijn pensioen beweeglijker. Mijn pensioen kan straks makkelijker omhoog als het goed gaat met de economie. Andersom geldt ook: mijn pensioen kan straks ook omlaag als het slecht gaat met de economie
- e. .. veranderen de regels voor het partnerpensioen
- f. .. kan de pensioenuitkering straks ieder jaar veranderen. Er komen regels om schommelingen te beperken.
- g. .. laat het pensioenfonds zien hoe mijn pensioenpot is opgebouwd. En hoe de pensioenpot maandelijks stijgt of daalt.

(rapportcijfer)

8. Geef een rapportcijfer voor de mate waarin je er vertrouwen in hebt dat Rabobank Pensioenfonds jouw pensioen zorgvuldig omzet in de nieuwe pensioenregeling. Een 1 staat hierbij voor 'helemaal geen vertrouwen' en een 10 voor 'heel veel vertrouwen'.

- a. 1-10 + weet niet/geen mening

9. Weet jij wie er betrokken zijn bij het maken van de afspraken over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling?

- 0 Nee
- 0 Ja, het pensioenfonds
- 0 Ja, de werkgever en de vakorganisaties
- 0 Ja, de werkgever, de vakorganisaties en het pensioenfonds

10. Op welke wijze wil je door Rabobank Pensioenfonds geïnformeerd worden over de nieuwe regels voor pensioen? Je kunt meerdere antwoorden geven.

- Nieuwsbrief Regie
- Persoonlijke e-mail
- Website
- Per brief
- (online) Bijeenkomst
- Social media
- Anders (open invoer)

11. Waarover wil je meer informatie ontvangen?

- (open invoer)
- Niet van toepassing, ik heb geen behoefte aan informatie over de nieuwe regels voor pensioen (excl.)

Kennisniveau actieven

- Negen op de tien actieven weten dat er in Nederland nieuwe regels voor pensioen zijn. Acht op de tien zijn enigszins tot goed van op de hoogte van de nieuwe regels.
- De redenen voor de nieuwe regels voor pensioen zijn redelijk goed bekend. Minimaal bijna zeven op de tien zijn (deels) op de hoogte van de redenen.
- De dingen die hetzelfde blijven zijn eveneens redelijk goed bekend. Minimaal zeven op de tien weten dit (deels) van elk van de voorgelegde stellingen.
- Van een groot aantal van de voorgelegde dingen die veranderen, zijn actieven redelijk goed op de hoogte. Minimaal ruim acht op de tien weten dit (deels). Dat de regels voor het partnerpensioen veranderen, dat de pensioenuitkering ieder jaar kan veranderen maar er regels komen om de schommelingen te beperken en dat het pensioenfonds laat zien hoe de pensioenpot is opgebouwd en hoe deze maandelijks stijgt of daalt is minder goed bekend. Ruim vier tot ruim zes op de tien weten dit (deels).

Kennisniveau gepensioneerden

- Ruim negen op de tien gepensioneerden weten dat er in Nederland nieuwe regels voor pensioen zijn. Driekwart is enigszins tot goed op de hoogte van de nieuwe regels.
- De redenen voor de nieuwe regels voor pensioen zijn redelijk goed bekend. Minimaal twee derde is (deels) op de hoogte van de redenen.
- De dingen die hetzelfde blijven zijn eveneens redelijk goed bekend. Minimaal acht op de tien weten dit (deels) van elk van de voorgelegde stellingen.
- Van een groot aantal van de voorgelegde dingen die veranderen, zijn gepensioneerden redelijk goed op de hoogte. Minimaal ruim zes op de tien weten dit (deels). Alleen dat de regels voor het partnerpensioen veranderen is minder goed bekend. Een derde weet dit (deels).

Kennisniveau oud-medewerkers

- Negen op de tien oud-medewerkers van Rabobank weten dat er in Nederland nieuwe regels voor pensioen zijn. Twee derde is enigszins tot goed van op de hoogte van de nieuwe regels.
- De redenen voor de nieuwe regels voor pensioen zijn redelijk goed bekend. Minimaal twee derde is (deels) op de hoogte van de redenen.
- De dingen die hetzelfde blijven zijn eveneens redelijk goed bekend. Minimaal negen op de tien weten dit (deels) van elk van de voorgelegde stellingen.
- Van een groot aantal van de voorgelegde dingen die veranderen, zijn oud-medewerkers redelijk goed op de hoogte. Minimaal driekwart weet dit (deels). Dat de regels voor het partnerpensioen veranderen en dat het pensioenfonds laat zien hoe de pensioenpot is opgebouwd en hoe deze maandelijks stijgt of daalt is bekend bij zes op de tien. Dat de pensioenuitkering ieder jaar kan veranderen maar er regels komen om de schommelingen te beperken is minder goed bekend. Een derde wist dit (deels).

Verschillen kennisniveau op basis van status

- Gepensioneerden weten vaker dat Nederland nieuwe regels voor pensioen heeft. Oud-medewerkers zijn vaker niet op de hoogte van de nieuwe regels.
- Gepensioneerden weten vaker dat onder de oude regels de pensioenen niet altijd omhoog konden, terwijl daar soms wel geld voor was. Actieven en oud-medewerkers weten dit minder vaak. Gepensioneerden weten ook vaker dat het onder de oude regels voor veel mensen niet duidelijk is hoeveel geld ze samen met hun werkgever opzij zetten voor hun pensioen.
- Actieven zijn er minder vaak van op de hoogte dat zij later nog steeds levenslang AOW van de overheid krijgen. Ze zijn er echter vaker van op de hoogte dat met de nieuwe regels zij nog steeds samen met hun werkgever geld opzij zetten voor hun pensioen. Hier zijn gepensioneerden minder vaak van op de hoogte. Gepensioneerden weten ook minder vaak dat onder de nieuwe regels er nog steeds individuele keuzes te maken zijn, bijvoorbeeld zelf kiezen wanneer je met pensioen gaat.
- Gepensioneerden weten vaker dat onder de nieuwe regels het pensioen beweeglijker wordt. Ook weten ze vaker dat onder de nieuwe regels deelnemers individueel pensioen opbouwen in een eigen pensioenpot en dat de pensioenuitkering ieder jaar kan gaan veranderen, maar dat er regels komen om schommelingen te beperken. Oud-medewerkers zijn van al deze stellingen minder vaak op de hoogte. Hoewel het feit dat de regels voor partnerpensioen veranderen niet erg bekend is onder actieven, zijn zij hier vaker van op de hoogte dan oud-medewerkers.

Informatievoorziening

- Vier op de tien tot de helft van de deelnemers heeft al informatie gelezen/opgezocht. Dit zijn vaker actieven en minder vaak oud-medewerkers. Pensioengerechtigden en oud-medewerkers hebben vaker nog geen informatie gelezen/opgezocht, maar wachten de berichtgeving van hun pensioenfonds af. Actieven geven dit minder vaak aan, zij wachten vaker de berichtgeving van hun werkgever af. Oud-medewerkers zijn vaker nog van plan informatie op de zoeken, dit is minder vaak het geval voor gepensioneerden.
- Wanneer men reeds informatie heeft gelezen/opgezocht, is dit veruit het vaakst via de media zoals tv, kranten of tijdschriften en/of de website van Rabobank Pensioenfonds geweest. Pensioengerechtigden gebruiken deze bron vaker, actieven minder vaak. Zij hebben juist vaker de website van Rabobank Pensioenfonds geraadpleegd, oud-medewerkers minder vaak. Oud-medewerkers noemen vaker andere websites (mogelijk van hun huidige pensioenfonds).
- Deelnemers hebben een duidelijke voorkeur om via een persoonlijke e-mail geïnformeerd te worden over de nieuwe regels voor pensioen. Actieven geven dit vaker aan, gepensioneerden minder vaak. Gepensioneerden geven vaker de voorkeur aan een brief, actieven minder vaak.
- Alle statusgroepen geven spontaan aan dat zij meer informatie willen ontvangen over wat de wijzigingen concreet inhouden voor hun persoonlijke situatie. Men wil graag een overzicht van de nieuwe regels en hoe deze verschillen van de oude regels, een duidelijk inzicht in het bedrag dat zij (later) per maand kunnen verwachten en meer informatie over het hoe en wanneer van het invaren.

Vertrouwen en verwachting omzetten door Rabobank Pensioenfonds

- (Ruim) zes op de tien deelnemers denken dat de werkgever, vakorganisaties en het pensioenfonds samen betrokken zijn bij het maken van de afspraken over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling. Oud-medewerkers geven vaker aan dat ze niet weten wie er betrokken zijn.
- Deelnemers geven het vertrouwen dat zij hebben in het zorgvuldig omzetten van het huidige pensioen naar de nieuwe regels door Rabobank Pensioenfonds een ruim voldoende. Actieven zijn positiever (7,7), gepensioneerden minder positief (7,4). Actieven drukken hun vertrouwen dan ook vaker uit in een 8 of hoger en gepensioneerden minder vaak.

Bijlage 2. Werkwijze APS – borging correctheid van de communicatie

Er zijn 4 soorten communicatie:

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

1. Additionele invaarcommunicatie

1. Voor de inhoud wordt de guidance van de Pensioenfederatie gevolgd tenzij fondsspecifiek moet worden aangepast
2. Concept opstellen
3. Toetsing concept bij afdeling Communicatie en Juridische Zaken
4. Voorleggen aan bestuursadviseurs ofwel transitie manager en deze beoordeelt of concept ook nog voorgelegd moet worden aan bestuur
5. Brief wordt gebouwd
6. Brief wordt getest door klantenteam
7. Brief wordt verstuurd
8. Klantcontactcentrum (KCC) communiceert naar APS 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 als volgt:

1. Inhoud bepalen
2. Concept opstellen
3. Toetsing concept bij afdeling Communicatie en Juridische Zaken
4. Brief wordt gebouwd
5. Brief wordt getest door klantenteam
6. Brief wordt verstuurd
7. Klant Contact Centrum wordt geïnformeerd over de nieuwe ofwel aangepaste brief.

3. Digitale kanalen

Werkwijze is als volgt:

1. Inhoud bepalen
2. Content technisch accorderen door content manager
3. Conditioneel:
 1. Content accorderen door klantteam
 2. Content accorderen door bestuursadvies
 3. Content accorderen door activatieteam
 4. Content accorderen door juridische zaken
4. Indien niet akkoord, content reviseren

5. Content plaatsen
6. Online plaatsing controleren
7. Klant Contact Centrum wordt geïnformeerd over de nieuwe ofwel aangepaste tekst op betreffend digitale kanaal.
8. 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 B of C worden gevolgd.

Bijlage 3. logboek communicatie nieuw pensioenstelsel

Datum	Onderwerp	Inhoud	Communicatie-middel	Doelgroep
1-9-2020	Regie Herfst: Hoe zit het met het landelijke pensioenakkoord?	Het zit het met het pensioenakkoord? - Regie Herfst 2020 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
1-3-2021	Regie Voorjaar: Pensioen als spekkoeke	Pensioen als spekkoeke - Regie Voorjaar 2021 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
28-5-2021	Invoering nieuw pensioenstelsel later	Invoering nieuw pensioenstelsel later (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
1-6-2021	Regie Special: 6 belangrijke ontwikkelingen	Belangrijke ontwikkelingen - RPF SPECIAL JVSLG 2021 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
6-8-2021	Het nieuwe pensioenstelsel: blijf op de hoogte!	Het nieuwe pensioenstelsel: blijf op de hoogte (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
10-2-2022	Onderhandelingen over nieuwe pensioenregeling Rabobank	Onderhandelingen over nieuwe pensioenregeling Rabobank vanaf 2023 (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
1-3-2022	Regie Voorjaar: Pensioen in beweging	Pensioen in beweging! - Maart 2022 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
1-6-2022	Regie Special: 4 belangrijke ontwikkelingen	Belangrijke ontwikkelingen - RPF SPECIAL JVSLG 2021 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen

Datum	Onderwerp	Inhoud	Communicatie-middel	Doelgroep
1-9-2022	Regie Najaar: Wet toekomst pensioenen	Wet toekomst pensioenen - november 2022 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
8-11-2022	Nieuwe pensioenregeling voor medewerkers	Nieuwe pensioenregeling voor medewerkers (rabobank-pensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
17-2-2023	Uitstel van bedrag ineens bij pensionering	Uitstel van 'bedrag ineens' bij pensionering (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
1-6-2023	Wet toekomst pensioenen aangenomen	Wet toekomst pensioenen aangenomen (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website & RaboHub - intranet werkgever	alle doelgroepen
15-6-2023	Doe mee aan het onderzoek over risicohouding	Doe mee aan het onderzoek over risicohouding (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website & RaboHub - intranet werkgever	alle doelgroepen
3-7-2023	Een nieuw pensioenstelsel in Nederland	Een nieuw pensioenstelsel in Nederland (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
1-3-2023	Regie Voorjaar: Wet toekomst pensioenen	Wet toekomst pensioenen - voorjaar 2023 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
1-6-2023	Regie Special: Belangrijkste ontwikkelingen	Belangrijkste ontwikkelingen - RPF SPECIAL JVSLG 2022 (maglr.com)	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
16-10-2023	Terugkoppeling onderzoek risicohouding	Terugkoppeling onderzoek risicohouding (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht Website en website werkgevers en vakbonden	alle doelgroepen
1-6-2023	Wet toekomst pensioenen aangenomen	Wet-toekomst-pensioenen-aangenomen.aspx	Rabohub – intranet werkgever	Medewerkers Rabobank

Datum	Onderwerp	Inhoud	Communicatie-middel	Doelgroep
15-6-2023	Onderzoek naar jouw risicohouding bij het beleggen van je pensioengeld	Onderzoek naar jouw risicohouding bij het beleggen van je pensioengeld	Rabohub -intranet werkgever	Medewerkers Rabobank
3-7-2023	Wet toekomst pensioenen ingegaan per 1 juli	Wet toekomst pensioenen ingegaan per 1 juli	Rabohub – intranet werkgever	Medewerkers Rabobank
30-11-2023	Regie Najaar: Op weg naar een nieuw pensioenstelsel	Wet toekomst pensioenen - najaar_2023 (maglr.com)	E-magazine/web-site	alle doelgroepen
1-3-2024	Start cao-onderhandelingen	Start cao-onderhandelingen (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
3-4-2024	Uitkomst onderhandelingsresultaat nieuwe pensioenregeling	Resultaat pensioengesprekken cao-partijen (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht en webpagina	alle doelgroepen
3-4-2024	Uitkomst pensioengesprekken	HR Nederland (HR Portaal) - Uitkomst-pensioengesprekken-cao-partijen-Rabobank.pdf - Alle documenten (sharepoint.com)	RaboHub – intranet werkgever	Medewerkers Rabobank
5-4-2024	Keuze regeling	Communicatie over keuze nieuwe regeling (Wtp)	Brief (papier) en mailing	Alle doelgroepen
16-4-2024	Uitnodiging kennisonderzoek	Onderzoek via Kien	Brief (papier) en mailing	selectie gepensioneerden actieven en oud-deelnemers
23-4-2024	Resultaat pensioengesprekken Rabobank en vakorganisaties	Resultaat pensioengesprekken tussen Rabobank en vakorganisaties (sharepoint.com)	RaboHub-intranet werkgever	Medewerkers Rabobank
24-4-2024	Regie Voorjaar: Op weg naar een nieuwe pensioenregeling: belangrijke keuzes gemaakt	COVER - voorjaar 2024 (maglr.com)	E-Magazine/website	alle doelgroepen

Datum	Onderwerp	Inhoud	Communicatie-middel	Doelgroep
31-5-2024	Regie Special jaarverslag: belangrijke ontwikkelingen	https://regie.maglr.com/rpf_special_jvslg_2023/cover1	E-Magazine/ website	alle doelgroepen
26-6-2024	Instemming resultaat pensioengesprekken	Instemming resultaat pensioengesprekken (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
12-7-2024	Transitieplan	Transitieplan voor de nieuwe pensioenregeling is klaar! (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht website	alle doelgroepen
12-7-2024	Transitieplan + 3 clickable samenvattingen	Afspraken cao-partijen (rabobankpensioenfonds.nl) en Downloads & Pensioen 1-2-3 laag 3 (rabobankpensioenfonds.nl)	Website	alle doelgroepen
12-7-2024	Q&A's	Vragen over het nieuwe pensioenstelsel (rabobankpensioenfonds.nl)	Website	alle doelgroepen
12-7-2024	Terugkoppeling RPO	We houden u op de hoogte (rabobankpensioenfonds.nl)	Nieuwsbericht Website	alle doelgroepen
12-7-2024	Video transitieplan	Video over een nieuw pensioen en het transitieplan (rabobankpensioenfonds.nl)	Website	alle doelgroepen
3-9-2024	Webinar Rabobank Wet Toekomst pensioenen	Uitleg video over de nieuwe regeling onder de Wtp	Rabo Hub- intranet werkgevers	Medewerkers Rabobank

Bijlage 4. RSA - overzicht

	Risico	Beheersing	Bruto kans	Bruto impact	Bruto score	Netto kans	Netto impact	Netto risico	Bereidheid
1.	Niet (kunnen) bereiken niet digitale deelnemers.	<ul style="list-style-type: none"> • APS: monitoren acties en periodieke rapportages van communicatie met niet digitale deelnemers - maken zij actieve keuzes die worden voorgelegd. Of juist andere keuzes. • Indien noodzakelijk communicatie aanscherpen en herhalen • We vergroten de digitale bereikbaarheid: we ontvangen alle zakelijke e-mail adressen van de actieve deelnemers via de werkgever. • We blijven activeren op het registreren van een e-mailadres bij de andere doel groepen. 	3	4	8	2	3	6	6
2.	Communicatie over wijzigingen/afspraken onvoldoende duidelijk.	<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen duidelijkheid vooraf bij testpanel, achteraf bij deelnemerspanel en bij volgend kennisonderzoek. • Indien noodzakelijk communicatie aanscherpen en herhalen 	2	3	6	1	3	3	6
3.	Nieuwe keuzes bij pensionering zijn onvoldoende tijdig bekend bij deelnemers die binnen enkele jaren met pensioen gaan.	<ul style="list-style-type: none"> • APS: monitoren en rapportages over de digitale communicatie en de gewenste acties van de doelgroep (zoals bezoek Mijn pensioen). • Pre- en posttest (hoe wordt de informatie ontvangen). Indien noodzakelijk communicatie aanscherpen. • Tijdig opstellen van integrale planning. 	3	4	12	2	3	6	6
4.	Verkeerde informatie ontvangen door wijziging van status of een levensgebeurtenis vlak voor overgang naar de nieuwe pensioenregeling.	<ul style="list-style-type: none"> • APS: brengt in kaart op welke processen dit van toepassing kan zijn en stemt de inhoud van de reguliere communicatie op de Wtp-communicatie. • Wanneer deelnemers een keuze moeten/kunnen maken wordt dit gemonitord. 	3	4	12	2	3	6	6
5.	De communicatie over de besluitvorming waarom er bepaalde keuzes zijn gemaakt is eenzijdig. Wat krom is, recht proberen te communiceren.	<ul style="list-style-type: none"> • De communicatie over besluitvorming wordt getoetst op evenwichtigheid. • Niet alleen de voordelen van een besluit communiceren, maar de deelnemer ook informeren over de nadelen of risico's. 	2	3	6	1	3	3	6
6.	Te veel aan informatie en onvergelijkbare informatie. Deelnemers hebben verkeerde verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"> • APS: monitoren effectiviteit van de communicatie. • Eenduidige communicatie. • Planmatig, gelaagd en in samenhang communiceren. 	3	4	12	2	2	4	6
7.	Onvoldoende bereik via fonds kanalen.	<ul style="list-style-type: none"> • APS: monitoren effectiviteit van de communicatie en de gemaakte keuzes. • Inzet andere kanalen zoals via de werkgevers en VG Rabobank. 	1	2	2	1	2	2	6

	<i>Risico</i>	<i>Beheersing</i>	<i>Bruto kans</i>	<i>Bruto impact</i>	<i>Bruto score</i>	<i>Netto kans</i>	<i>Netto impact</i>	<i>Netto risico</i>	<i>Bereidheid</i>
8.	Definitieve informatie wijkt af van prognose.	<ul style="list-style-type: none"> Uitleg over herkomst gecommuniceerde bedragen. Benadrukken en herhalen dat er verschil kan zitten tussen prognose – en definitieve bedragen. De mogelijke reden daarvoor toelichten en de boodschap benadrukken in communicatie bij het definitieve bedrag. 	3	3	9	1	2	2	6
9.	Run en Change communicatie zijn onvoldoende op elkaar afgestemd.	<ul style="list-style-type: none"> APS: toont doorlopend aan dat de stromen 'run en change' worden getest. Om zicht te hebben op samenlooprisico. Dit geldt voor offline en online communicatie en kanalen (zoals brieven, website, Mijn pensioen, planner, MPO). 	3	3	9	2	2	4	6
10.	Niet behalen doelstellingen communicatieplan door externe factoren.	<ul style="list-style-type: none"> Monitoren, signaleren en acteren van/op externe signalen (media: kranten, internet en televisie). Aanscherping van het persbeleid van RPF in aansluiting op APS. Zorgdragen voor up-to-date beleid, uitvoering en communicatie over eventuele maatregelen. 	2	2	4	1	2	2	6
11.	Perceptie slechte communicatie door fonds.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie wordt getest bij het bestaande deelnemers- en een testpanel. De effectiviteit van de communicatie wordt gemonitord. Boodschappen worden indien nodig aangepast. Bij een crisissituatie wordt teruggevallen op het crisisplan. Onderdeel van het crisisplan is een persbeleid. 	2	3	6	1	2	2	6
12.	Technisch beperkte capaciteit website.	<ul style="list-style-type: none"> APS: toont aan dat de servers, waar de RPF-website op staat, een serverload van minimaal 5 keer het maximum in de afgelopen drie jaar aankan. 	2	3	6	1	3	3	6
13.	Impact van genomen besluiten/gemaakte keuzes (of gevolgen daarvan) elementen van de nieuwe Wtp-regeling of andere implementatiekwesities zijn onvoldoende bekend voor domein communicatie.	<ul style="list-style-type: none"> Goede interne afstemming binnen RPF. Goede kennisdeling binnen RPF. Kennis van de nieuwe regeling en gevolgen overgang moeten bekend zijn binnen communicatie-domein. Communicatie-aspecten moeten. inzichtelijk zijn bij andere domeinen RPF. Goede integrale communicatie-aanpak en -planning. Goede inventarisatie communicatie-aspecten. 	2	3	6	1	2	2	6
14.	Transitiedatum wordt uitgesteld en deelnemers zijn daarvoor verkeerd geïnformeerd.	<ul style="list-style-type: none"> Scenario uitwerken (wat als) Goede afstemming met APS over algehele voortgang implementatie. Belangrijke momenten (voor GO-No GO) in beeld hebben. 	2	4	8	1	2	2	6
15.	De content op de website/planner is niet aangepast/correct.	<ul style="list-style-type: none"> APS: tijdige signalering zodat de communicatie aangepast wordt. Bereikbaarheid en capaciteit Klant Contact Center. 	2	4	8	1	3	3	6

