



Communicatieplan Wet toekomst pensioenen
Maart 2025

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
2.	MISSIE EN VISIE	6
3.	DOELGROEPEN	6
4.	STRATEGIE	15
5.	DOELSTELLINGEN WTP	18
6.	BOODSCHAPPEN EN INFORMATIE	23
7.	MIDDELEN EN KANALEN	29
8.	PLANNING EN COMMUNICATIEMOMENTEN	37
9.	EFFECTMETING EN EVALUATIE	45
10.	CORRECTE INFORMATIE EN DATAKWALITEIT	47
11.	RISICO'S EN BETROKKENHEID FUNCTIEHOUDERS	49
	BIJLAGE 1 – COMPLIANCEOVERZICHT	50

BIJLAGE 2 – OVERZICHT VAN BOODSCHAPPEN PER DOELGROEP	55
BIJLAGE 3 KLACHTEN -EN GESCHILLENREGELING	64
BIJLAGE 4 RISICO-ANALYSE	68
BIJLAGE 5 CORRECTIE-EN HERZIENINGENBELEID	75

1. Inleiding

Op 1 juli 2023 is de Wet toekomst pensioenen (Wtp) in werking getreden. Deze wet zorgt ervoor dat de regels voor pensioen beter passen bij deze tijd. Sociale partners betrokken bij de Stichting Pensioenfonds Provisum (verder: het pensioenfonds) hebben gekozen voor de solidaire premieregeling (SPR). Het voornemen is om per 1 januari 2026 over te gaan naar deze nieuwe pensioenregeling.

De belangrijkste veranderingen, die de meeste impact zullen hebben voor deelnemers zijn de volgende:

- Voor actieve deelnemers verandert de pensioenopbouw van een uitkeringsregeling naar een premieregeling waarbij opbouw van een persoonlijk pensioenvermogen in een persoonlijke pensioenpot centraal staat.
- Het pensioenfonds zal de opgebouwde pensioenen en pensioenuitkeringen meenemen naar de nieuwe pensioenregeling (invaren).
- Bepaalde groepen worden gecompenseerd voor de achteruitgang in de regeling als gevolg van een andere premievaststelling ten opzichte van de huidige situatie.
- Pensioenen en opgebouwde kapitalen zullen, afhankelijk van de leeftijd, meer meebewegen met de economie en beleggingsresultaten. Bij gepensioneerden zijn de schommelingen kleiner, bij jongeren groter.
- Er zal een solidariteitsreserve worden gevormd om de pensioenen van de gepensioneerden zo stabiel mogelijk te houden. Stabiel betekent dat de kans op verlagen klein is, of zo klein mogelijk. Tegelijk is het doel dat de pensioenen van de gepensioneerden elk jaar omhoog gaan.
- Het pensioenfonds belegt het geld voor de pensioenen als één geheel. Afhankelijk van de leeftijd worden de risico's bepaald die worden genomen bij beleggingen. Naarmate de leeftijd vordert worden de risico's afgebouwd.
- De opbrengst van de beleggingen wordt verdeeld over iedereen met een opgebouwd pensioen bij het pensioenfonds. Dit gebeurt in lijn met regels voor het verdelen van de opbrengst die zijn afgesproken.
- Partnerpensioen voor pensioendatum is op risicobasis in plaats van opbouwbasis. Er is ook een wezenpensioen op risicobasis voor kinderen tot 25 jaar. Bij het beëindigen van de opbouw van pensioen stopt na 6 maanden het verzekerde nabestaandenpensioen.
- Het partnerpensioen na pensionering bedraagt standaard 70% en wordt gefinancierd uit het persoonlijk pensioenvermogen.

Doel communicatieplan

De transitie naar de nieuwe pensioenregeling raakt iedereen die deelneemt of heeft deelgenomen aan de pensioenregeling bij het pensioenfonds. Het moet duidelijk zijn wat de gevolgen van de transitie zijn voor het pensioen van de deelnemers. Het is daarom belangrijk dat onze communicatie voldoet aan de vereisten van de Autoriteit Financiële Markten:

- Correct (is de informatie juist, consistent en bevat deze geen tegenstrijdigheden). Om te borgen dat de informatie tijdens de transitie correct is, hanteren wij een aantal beheersmaatregelen. Deze worden in hoofdstuk 10 vermeld,

- Duidelijk (zijn boodschappen expliciet verwoord in duidelijk taalgebruik). Zoals in hoofdstuk 4 verwoord zal het schrijfniveau aansluiten bij het taalniveau van de deelnemers en er zal op een laagdrempelige manier uitleg gegeven worden. De richtlijn 'Onze taal op groen' zal hierbij worden gevolgd en er zal gebruik worden gemaakt van een externe tekstschrijver.
- Evenwichtig (juiste balans van informatieverstrekking, naast voordelen ook nadelen noemen). De communicatie zal eerlijk en transparant zijn waarbij het eerlijke verhaal wordt verteld. De externe tekstschrijver zal hier invulling aan geven.
- Tijdig. Het fonds realiseert zich dat deelnemers het liefst (ver) van te voren geïnformeerd willen worden zodat ze weten waar ze aan toe zijn in de nieuwe pensioenregeling. Daarom is het fonds al in 2022 begonnen met communiceren over de nieuwe pensioenregels. Waar mogelijk wordt informatie zo snel mogelijk gedeeld. Zo stond het Transitieplan binnen een paar dagen na ontvangst van Sociale Partners op de website net als een samenvatting hiervan. Binnen twee weken hebben deelnemers een nieuwsbrief ontvangen met aanvullende informatie en een verwijzing naar de samenvatting en het gehele Transitieplan. Bij de persoonlijke informatie zal er een afweging gemaakt moeten worden tussen tijdig en realistisch communiceren. Hoe eerder in de tijd er wordt gecommuniceerd, des te groter is de kans dat de uiteindelijke uitkomsten verschillen van de prognose. Het fonds houdt in ieder geval rekening met de minimale termijn van één maand voor invaardatum.

Met dit communicatieplan wil Provisum het vertrouwen creëren dat het fonds de transitie zorgvuldig en evenwichtig laat verlopen en inzicht bieden in de belangrijkste wijzigingen in de pensioenregeling. Het plan beslaat de periode tot aan de overgang naar de nieuwe pensioenregeling en de maanden daarna (1e helft 2026). Gezien het feit dat nog niet alles is uitgekristalliseerd en zaken kunnen wijzigen, is dit een 'levend' document. Het communicatieplan wordt tegelijkertijd met het implementatieplan aangeleverd bij de toezichthouder(s).

Proces

Het communicatieplan is opgesteld door de communicatie commissie van het pensioenfonds. Deze commissie bestaat uit twee bestuursleden, een externe communicatiedeskundige en wordt ondersteund vanuit het pensioenbureau door de adjunct directeur. De inhoud is gebaseerd op de visie van het bestuur op communicatie met de verschillende doelgroepen (zoals vastgelegd in het communicatiebeleidsplan), de Wet toekomst pensioenen (Wtp), de leidraad van de AFM, het servicedocument van de Pensioenfederatie en uiteraard de kenmerken en voorkeuren van de verschillende doelgroepen van het pensioenfonds. De sleutelfunctiehouders risicobeheer en interne audit hebben hun oordeel gegeven.

Opbouw communicatieplan

We starten dit communicatieplan met de missie en visie van het pensioenfonds waarna het ingaat op een aantal onderwerpen zoals de doelgroepen, doelstellingen, belangrijkste communicatiemomenten, evaluatie en effectmeting en correcte informatie en datakwaliteit

waarmee we de leidraad en vereisten van de AFM volgen. De sleutelfunctie vervuller risicobeheer heeft voor zijn opinie gebruik gemaakt van een wettelijk kader. Dit compliance overzicht is opgenomen als bijlage 1.

2. Missie en visie

Het vertrekpunt voor het communicatieplan is de missie en visie van het pensioenfonds die in 2024 (opnieuw) zijn vastgelegd. Het pensioenfonds heeft als missie het uitvoeren van de pensioenregelingen, gebaseerd op solidariteit zoals deze tussen de werkgevers en (gewezen) werknemers zijn overeengekomen. De kernwaarden hierbij zijn: betrouwbaarheid, verantwoord, transparantie en kostenbewust.

Visie: het beleid van het pensioenfonds is gericht op een toekomstbestendige en betrouwbare uitvoering van de pensioenregelingen binnen de wettelijke kaders en tegen een verantwoorde premie. Er wordt naar gestreefd om de koopkracht van de deelnemers in stand te houden door middel van het behalen van voldoende rendement op de beleggingen tegen een aanvaardbaar risico. Het beleggingsbeleid wordt zo veel als mogelijk duurzaam ingevuld waarbij prioriteit gegeven wordt aan het behalen van rendement. Het is belangrijk om met de deelnemers en werkgevers op heldere wijze te communiceren, om hen te ontzorgen en te helpen om de juiste pensioenkeuzes te maken en inzicht te geven in de risico's, rechten en koopkracht¹.

3. Doelgroepen

We zijn een klein fonds met een beperkt communicatiebudget. Daarom zullen we zoveel mogelijk door middel van generieke boodschappen communiceren. De gevolgen van de overgang zijn echter niet voor iedereen gelijk. Het is daarom belangrijk dat de communicatie zo goed mogelijk aansluit bij de belevingswereld van de ontvanger. In onze communicatie zetten we deelnemers centraal. Om de communicatie zo veel als mogelijk op maat te maken hebben we een segmentatie in onze deelnemerspopulatie aangebracht op basis van status, pensioenregeling en leeftijd.

¹ Mogelijk zal na de invoering van de nieuwe pensioenregeling de Visie worden geherformuleerd.

Status

Deelnemers worden als eerste op status gesegmenteerd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de actieve deelnemers, de gewezen deelnemers (slapers) en de pensioengerechtigden. Deze vormen de primaire doelgroepen voor de communicatie over de nieuwe pensioenregeling van Provisum. Het pensioenfonds onderscheidt ook secundaire doelgroepen, zoals de werkgevers, de Ondernemingsraden en de Vereniging van Gepensioneerden van Provisum (VVGP), maar deze vallen buiten de scope van dit communicatieplan. Wel worden de werkgevers en de VVGP in dit plan benoemd als middel om te communiceren met de primaire doelgroepen.

De verdeling van de primaire doelgroep is eind 2023 als volgt (bron: jaarverslag 2023):

Pensioengerechtigden:	2.936
Actieve deelnemers:	2.180
Gewezen deelnemers (slapers):	3.942

Het is ook mogelijk dat een deelnemer meerdere statussen kent. Bijvoorbeeld als een deelnemer deels pensioen opbouwt en deels pensioen ontvangt (deeltijdpensioen) of actief deelneemt aan de ene pensioenregeling en slaper is in een andere pensioenregeling. In onze communicatie houden we hier zoveel mogelijk rekening mee. Voor de deelnemers is dit niet nieuw. Ieder jaar ontvangen zij ook per status een Uniform Pensioen Overzicht (UPO).

Hieronder wordt ingaan op de primaire doelgroepen, hoe zij tegen het pensioenfonds aankijken en de aandachtspunten.

3.1. Pensioengerechtigden

Binnen de groep van pensioengerechtigden maken we onderscheid naar ontvangers van ouderdomspensioen, partnerpensioen, wezenpensioen en arbeidsongeschiktheidspensioen. Deze groepen zullen in eerste instantie het grootste gevoel van onzekerheid ervaren. Immers, voor hen zijn de gevolgen van de transitie het meest direct: zij zien de schommelingen in de economie en beleggingsresultaten jaarlijks terugkomen in hun inkomen.

Kwalitatieve beschrijving van pensioengerechtigden

De pensioengerechtigden staan tot nu toe positief tegenover ons pensioenfonds. In ons laatste reguliere deelnemersonderzoek (2022) waardeerden de pensioengerechtigden het pensioenfonds met het cijfer 8,9. Ze zijn betrokken bij het pensioenfonds en reageren actief op oproepen. Dit blijkt ook weer uit het onderzoek dat door Provisum in september 2024 is gehouden over de transitie naar de nieuwe

pensioenregeling, de Pensioenbarometer. 24,3% van de pensioengerechtigden heeft dit online onderzoek ingevuld, 14,7% van de actieve deelnemers en 7,1% van de uitgenodigde slapers.

De nulmeting van de Pensioenbarometer laat het volgende beeld van de pensioengerechtigden zien:

- Deze groep weet beter dan actieven en slapers dat er nieuwe regels voor pensioen aankomen en wat die regels inhouden. Ze begrijpen minder goed waarom het pensioen anders geregeld moet worden.
- Pensioengerechtigden zijn positiever over Provisum en de (gevolgen van de) transitie dan de actieven en slapers en hebben meer vertrouwen in het handelen van Provisum (86%).
- Ze verwachten vaker dat hun pensioen er niet op achteruit gaat bij de nieuwe regels. Daar is men positiever over naarmate men beter bekend is met de nieuwe pensioenregels.
- Ongeveer de helft geeft 'geïnteresseerd' aan als gevoel over de nieuwe pensioenregels en 15% is 'hoopvol'. 'Waakzaam' en 'machteloos' zijn de meest genoemde negatieve gevoelens.
- Ruim driekwart van deze groep weet dat ze een eigen pensioenpot krijgen, het pensioen beweeglijker wordt en afhankelijk is van de economie en dat Provisum maatregelen neemt om negatieve schommelingen beperkt te houden. Meer dan de helft van deze groep weet niet dat de pensioenen niet meer verhoogd worden met de prijsinflatie.
- Ze halen hun informatie over de nieuwe pensioenregels vooral uit kranten/magazines en van televisie. Ze weten beter dan actieven en slapers waar ze terecht kunnen met vragen en voor informatie over de nieuwe pensioenregels en vinden vaker dat Provisum goed bereikbaar is voor vragen over de nieuwe regeling.
- Het grootste deel heeft in de afgelopen maanden informatie van Provisum gezien over de nieuwe pensioenregeling, via online nieuwsbrieven en e-mail.
- De informatie over de nieuwe regeling die tot op heden is verstrekt door Provisum wordt vooral als begrijpelijk en eerlijk ervaren.
- Meer dan driekwart van de pensioengerechtigden heeft (op dit moment) geen vragen over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Als men vragen heeft dan gaan die onder meer over de hoogte van het pensioen in de nieuwe regeling, of men daarin beter af is dan nu en in hoeverre bestaande regelingen blijven bestaan (bijvoorbeeld nabestaandenpensioen).

Aandachtspunten bij de communicatie

- 1) Pensioengerechtigden zullen naar verwachting negatief zijn over het wegvallen van de vaste uitkering en het niet meer 'standaard' toekennen van indexatie. Pensioengerechtigden bij Provisum zitten namelijk in de luxe positie dat zij tot op heden altijd volledig geïndexeerd zijn met de prijsinflatie. Zoals het zich nu laat zien, zullen de pensioenuitkeringen ook in de nieuwe pensioenregeling in een mediaan scenario reëel in stand gehouden kunnen worden. Maar in het 'slecht weer' scenario is er meer onzekerheid voor deze groep. Ook verdwijnt de koppeling met de prijsinflatie. Dit zal in de communicatie goed tot uiting moeten worden gebracht, want pensioengerechtigden voelen het al dan niet verhogen van het pensioen direct in hun portemonnee.

- 2) Als de huidige hoge dekkingsgraad behouden blijft (146% eind december 2024) kan het pensioenfonds de pensioenen verhogen. Dit zal als positief worden ervaren. Hierbij dient er wel rekening mee gehouden te worden dat een hogere uitkering snel went. Het effect zal snel naar de achtergrond verdwijnen op het moment dat de uitkering niet verhoogd kan worden of op het moment (weliswaar hele kleine kans) dat de pensioenen verlaagd worden vanwege slechte beleggingsresultaten. Zoals hiervoor reeds genoemd is het belangrijk dat we de pensioengerechtigden goed uitleggen dat het maken van rendement de nieuwe vorm van indexeren is waarbij deze over meerdere jaren verspreid wordt.
- 3) Ook kunnen pensioengerechtigden gerust gesteld worden door het uitleggen van de vorming van een relatief hoge solidariteitsreserve van 10% en dat getracht wordt om hiermee een daling van de pensioenuitkering te voorkomen.

3.2. Actieve deelnemers

Binnen de groep actieve deelnemers is er een aparte groep waar rekening mee moet worden gehouden, namelijk de (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten. Eind 2023 waren dit er 116. Zij zijn opgenomen bij de actieve deelnemers omdat er nog (gedeeltelijk) pensioen opgebouwd wordt.

Kwalitatieve beschrijving van de actieve deelnemers

Actieve deelnemers staan over het algemeen positief tegenover ons pensioenfonds. In ons laatste reguliere deelnemersonderzoek (2022) waardeerden de actieve deelnemers het pensioenfonds met het cijfer 8,3. Actieven zijn echter minder betrokken bij het pensioenfonds dan pensioengerechtigden, zeker als het gaat om de jongere leeftijdscategorieën. Er wordt bijvoorbeeld matig gereageerd op oproepen voor informatiebijeenkomsten en het meewerken aan onderzoeken. Het is moeilijk inschatten hoe de reactie van deze groep is op de nieuwe pensioenregeling.

De nulmeting van de Pensioenbarometer laat het volgende beeld van de actieve deelnemers zien:

- 50% van de actieven is bekend met de nieuwe pensioenregels en weet ongeveer wat deze inhouden. Zij begrijpen meer dan de pensioengerechtigden en slapers de reden waarom er nieuwe pensioenregels zijn.
- Meer dan de helft vindt de nieuwe pensioenregels persoonlijker.
- Ongeveer driekwart heeft er vertrouwen in dat Provisum zorgt voor een goede overgang.
- Een kwart verwacht erop achteruit te gaan als Provisum overstapt op de nieuwe regels.
- Ongeveer de helft geeft 'geïnteresseerd' aan als gevoel over de nieuwe pensioenregels en 15% is 'hoopvol'. 'Bezorgd' en 'machteloos' zijn de meest genoemde negatieve gevoelens.

- Ruim driekwart van deze groep weet dat ze een eigen pensioenpot krijgen, het pensioen beweeglijker wordt en afhankelijk is van de economie en dat Provisum maatregelen neemt om negatieve schommelingen beperkt te houden. Meer dan de helft van deze groep weet niet dat de pensioenen niet meer verhoogd worden met de prijsinflatie en dat de premie niet meer afhankelijk is van de leeftijd.
- Ze halen hun informatie over de nieuwe pensioenregels vooral van online nieuws websites en werkgever. Het meeste contact met Provisum hadden actieven in de leeftijdsgroep 55 tot 65 jaar.
- 81% heeft in de afgelopen maanden informatie van Provisum gezien over de nieuwe pensioenregeling, via e-mails en online nieuwsbrieven.
- De informatie over de nieuwe regeling die tot op heden is verstrekt door Provisum wordt door meer dan de helft als begrijpelijk en eerlijk ervaren.
- 59% weet waar het terecht kan met vragen en voor informatie over de nieuwe pensioenregeling en 42% vindt dat Provisum goed bereikbaar is voor vragen.
- Meer dan driekwart van de actieve deelnemers hebben (op dit moment) geen vragen over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Als men vragen heeft dan gaan die onder meer over de hoogte van het pensioen in de nieuwe regeling, of men daarin beter af is dan nu en wat men aan premie gaat betalen.

Aandachtspunten

- 1) Bij de deelnemers tot 57 jaar zal de nadruk komen te liggen op het fluctueren van het persoonlijke pensioenvermogen en het verwachte pensioen en de mogelijkheid van het nemen van beleggingsrisico dat voor de lange termijn een hoger pensioen oplevert. Provisum is op de hoogte van de discussie die gevoerd wordt in de pensioensector over het goedweerscenario voor jongeren. Uit berekeningen blijkt dat deze bedragen met name in het nieuwe stelsel hoger uitvallen dan die in het oude stelsel. Dit kan leiden tot onrealistische verwachtingen bij (jonge) deelnemers. De ontwikkelingen houden wij nauwlettend in de gaten en oplossingen verwerken wij in onze communicatie.
- 2) Er zal duidelijk gemaakt moeten worden dat er straks een zelfde premiepercentage voor iedereen geldt en dat de nieuwe regels voor de groep vanaf 28 jaar nadelig uitpakken vanwege het afschaffen van de leeftijdsafhankelijke premie. Aan de actieve deelnemers waarbij sprake is van achteruitgang bij overgang naar de nieuwe pensioenregeling wordt compensatie gegeven. Er moet goed uitgelegd worden wat de compensatie wordt en uitgelegd worden wat het pensioen in de oude situatie geweest zou zijn en het pensioen onder de nieuwe pensioenregels.
- 3) De oudere deelnemers (>57 jaar) hebben vooral behoefte aan geruststelling, immers bijna hun hele pensioen is in het oude stelsel opgebouwd. Is dit wel veilig gesteld bij het invaren? Kunnen zij nog wel vervroegd met pensioen? Zij hebben extra begeleiding nodig bij pensioneren dat redelijk dichtbij ligt en er dient uitgelegd te worden wat gedaan wordt om de pensioenuitkering zo min mogelijk te laten fluctueren.

- 4) Ook door de actieven zal de verhoging van het pensioen vanwege de hoge dekkingsgraad als positief worden ervaren. Het is belangrijk dat we goed uitleggen dat het maken van rendement de nieuwe vorm van indexeren is waarbij deze over meerdere jaren verspreid wordt.

Pensioenregelingen

De gevolgen per doelgroep zijn ook regeling afhankelijk. Provisum voert vijf pensioenregelingen uit:

- Pensioenregeling B: dit is een middelloonregeling met een pensioenleeftijd van 67 jaar tot een maximaal pensioengevend salaris;
- Pensioenregeling B excedent: dit is een beschikbare premieregeling met een pensioenleeftijd van 67 jaar, die geldt voor deelnemers in de B regeling die meer verdienen dan het maximaal pensioengevend salaris. Het beleggen gaat op basis van het lifecycleprincipe en wordt uitgevoerd door de afdeling Independent Asset Management van ABN Amro bank (IAM). Met ingang van 1 juli 2024 wordt met de premie direct extra pensioen bij Provisum ingekocht. Het tot 1 juli 2024 opgebouwde kapitaal blijft door IAM belegd worden.
- Pensioenregeling A2006: dit is een gesloten eindloonregeling met een pensioenleeftijd van 67 jaar. Het maximaal pensioengevend salaris komt overeen met het fiscale maximum. Er zijn eind 2023 nog 117 actieve deelnemers in deze regeling.
- Pensioenregeling A2001: deze pensioenregeling heeft een pensioenleeftijd van 60 jaar en kent uitsluitend gepensioneerden en premievrije deelnemers (slapers).
- Vrijwillige aanvullende pensioenregeling: in het B en het A2006 reglement was de mogelijkheid opgenomen om te sparen voor aanvullend pensioen; dit was net als de excedentregeling een beschikbare premieregeling. Ook hier gaat het beleggen op basis van het lifecycleprincipe dat wordt uitgevoerd door IAM. Met ingang van 1 juli 2024 wordt met de premie direct extra pensioen bij Provisum ingekocht. Het tot 1 juli 2024 opgebouwde kapitaal blijft door IAM belegd worden. Vanaf 2025 is het niet meer mogelijk om premie in te leggen voor de vrijwillige aanvullende pensioenregeling.

Pensioenregelingen B, A2006 en A2001 kennen:

- een onvoorwaardelijke indexatie ter grootte van de prijsontwikkeling met een maximum van 3% voor alle aanspraken/rechten die zijn opgebouwd tot het jaar 2001.
- Een voorwaardelijke indexatie ter grootte van de prijsontwikkeling voor alle aanspraken/rechten die zijn opgebouwd na het jaar 2000 en een voorwaardelijke indexatie ter grootte van de prijsindexatie boven 3% voor alle aanspraken/rechten opgebouwd tot 2001.

Ondanks de verschillende regelingen streven wij ernaar om zo generiek mogelijk te communiceren met de deelnemers. De communicatie zal echter op bepaalde punten afwijken, zoals:

- Deelnemers die zowel in de basisregeling (A2006 of B regeling) en ook een kapitaal bij IAM hebben, zullen hier gecombineerd over geïnformeerd worden. Dit voorkomt dat zij informatie dubbel krijgen.

- Deelnemers die in de A2001 regeling zitten zullen geïnformeerd worden dat de pensioenleeftijd wordt verhoogd naar 67 jaar.

De boodschappen voor bepaalde doelgroepen en regelingen zullen op maat zijn.

Leeftijd

Ook zullen we differentiëren naar leeftijd. De verdeling naar leeftijdscategorie ziet er eind 2023 als volgt uit:

Leeftijd	<i>Actieven</i>	<i>Slapers</i>	<i>Pensioen-gerechtigden*</i>
<30 jr.	460	672	6
30-40 jr.	355	793	0
40-50 jr.	365	673	2
50-60 jr.	601	1.369	26
60-70 jr.	399	432	819
70-80 jr.	0	2**	1.193
>80 jr.	0	1**	890
Totaal	2.180	3.942	2.936

* Onder pensioengerechtigden vallen ook de gerechtigden die een wezen- of partnerpensioen ontvangen.

** Dit betreffen (latente) partnerpensioenen van gepensioneerden met een ouderdomspensioen van nihil.

Wij hebben ervoor gekozen om voor de communicatie onderscheid te maken in leeftijd: tot 57 jaar en vanaf 57 jaar. De knip op 57 jaar is gekozen omdat vanaf dat moment risico wordt teruggenomen in de samenstelling van de beleggingsportefeuille van een deelnemer. Ook is 57 jaar momenteel het vroegst mogelijke moment om het pensioen in te laten gaan zonder fiscale gevolgen en begint vanaf ongeveer 57 jaar of iets hiervoor het voorbereiden op pensioen. Dit vraagt andere communicatie dan bij de groep tot 57 jaar. Voor het proces van pensioneren heeft Provisum een keuzebegeleidingsproces ingericht waarbij een continue evaluatie plaatsvindt over de informatie en begeleiding. Provisum scoort altijd hoge cijfers bij deze evaluatie (in 2024 gemiddeld een 8,3 voor duidelijkheid en begrijpelijkheid en 96% vond dat hij/zij voldoende informatie had gekregen om een keuze te kunnen maken). Dit proces wordt gecontinueerd en wordt in de aanloop naar de nieuwe pensioenregeling inhoudelijk aangepast.

De groep tot 57 jaar is doorgaans nog niet bezig met zijn of haar pensioen. Deze personen zijn minder goed op de hoogte waarom er nieuwe regels voor pensioen komen. Mocht hun pensioen dalen, dan zullen zij uiteraard ontevreden zijn, maar in dat geval is er nog tijd

om dat te herstellen. De leeftijdscategorie 57-67 jaar is de groep die het dichtst tegen hun pensioen aan zit en goed moet begrijpen wat hun pensioen naar verwachting wordt onder de nieuwe regels. Zij moeten in aanloop naar hun pensioen verschillende keuzes maken over hoe zij hun leven na de pensioenleeftijd willen inrichten. Bij deze groep zullen er zeker zorgen zijn dat zij er op achteruitgaan onder de nieuwe regels.

Per categorie wordt beoordeeld waar de focus en de intensiteit van de inhoud moet komen te liggen. Dit zal betekenen dat teksten voor de twee leeftijdsgroepen kunnen afwijken en ook de volgorde in de teksten. Ook zal de 'tone of voice' verschillend zijn. Er zal daarbij gebruik gemaakt worden van onze huidige communicatiemiddelen.

3.3. Gewezen deelnemers (slapers)

De slapers zijn veruit de grootste groep deelnemers bij het pensioenfonds. Deze groep lijkt op de groep actieve deelnemers, met dat verschil dat zij niet meer actief pensioen opbouwen bij Provisum en daardoor mogelijk minder aandacht hebben voor of belang hechten aan de communicatie van het pensioenfonds. Zij bouwen mogelijk actief pensioen elders op via een nieuwe werkgever en worden van hieruit ook geïnformeerd over de nieuwe pensioenregels.

Houding

Slapers staan verder af van het pensioenfonds. De betrokkenheid zal mede afhangen van de hoogte van het pensioen dat nog bij het pensioenfonds staat. Hoe hoger het pensioen (ten opzichte van andere inkomsten) hoe meer betrokkenheid er is.

De nulmeting van de Pensioenbarometer laat het volgende beeld van de gewezen deelnemers zien:

- De gewezen deelnemers zijn het minst bekend met de nieuwe pensioenregels en scoren het slechtste op de kennisvragen met uitzondering van de vraag over de indexatie. 56% weet namelijk dat in de nieuwe pensioenregeling het pensioen niet meer met de prijsinflatie wordt geïndexeerd (actieven 42% en pensioengerechtigden 43%).
- Driekwart heeft er vertrouwen in dat Provisum zorgt voor een goede overgang.
- Net als bij de actieven zijn de meest genoemde gevoelens: geïnteresseerd, machteloos en bezorgd.
- Slapers verwachten vaker dat hun pensioen er niet op vooruitgaat en dat het ongeveer hetzelfde blijft of zelfs achteruit gaat.
- Slapers hadden het minste contact met Provisum en halen hun informatie voornamelijk van online nieuws websites en kranten/magazines.
- 71% van de slapers heeft de afgelopen 6 maanden informatie van Provisum gezien over de nieuwe pensioenregeling via e-mails en online nieuwsbrieven. Van de drie groepen vonden de slapers deze informatie het vaakst in begrijpelijke taal geschreven (75%).

Slechts 32% vindt dat Provisum goed bereikbaar is voor vragen over de nieuwe pensioenregeling en maar 27% verdiept zich nu meer in hun pensioen door alle berichten over de nieuwe pensioenregeling.

- Met name de slapers hebben (op dit moment) geen vragen over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling (80%). Als men vragen heeft dan gaan die met name over de hoogte van het pensioen in de nieuwe regeling.

Pensioenregelingen

Ook bij de slapers is de pensioenregeling waarin iemand inzit van belang. Zo kent pensioenregeling A2001 nog een pensioenleeftijd van 60 jaar. Deze zal verhoogd worden naar 67 jaar. Hiermee zal in de communicatie rekening gehouden worden.

Leeftijd

Om dezelfde reden als bij de actieve deelnemers is er voor gekozen om onderscheid te maken in leeftijd: tot 57 jaar en vanaf 57 jaar. Het onderscheid zal niet zo zeer zitten in de inhoud van de communicatie, maar vooral op de intensiteit van de inhoud, de 'tone of voice' en hoe we de informatielagen indelen.

Aandachtspunten

- 1) Bij de deelnemers tot 57 jaar zal de nadruk komen te liggen op het fluctueren van het persoonlijk pensioenvermogen en de mogelijkheid van het nemen van beleggingsrisico dat voor de lange termijn een hoger pensioen oplevert.
- 2) De oudere deelnemers (>57 jaar) hebben vooral behoefte aan geruststelling. Zij hebben extra begeleiding nodig bij pensioneren dat redelijk dichtbij ligt en dient uitgelegd te worden wat gedaan wordt om de pensioenuitkering zo min mogelijk te laten fluctueren.
- 3) Ook door de slapers zal de verhoging van het pensioen vanwege de hoge dekkingsgraad als positief worden ervaren. Het is belangrijk dat we goed uitleggen dat het maken van rendement de nieuwe vorm van indexeren is waarbij deze over meerdere jaren verspreid wordt.

3.4. Bijzondere groepen

Het pensioenfonds onderscheidt nog de volgende bijzondere groepen waar rekening mee wordt gehouden in de communicatie, te weten:

- Ex-partners: deze groep is divers en kan een bijzonder nabestaandenpensioen betreffen, een verevend ouderdomspensioen of beide aanspraken.
- Arbeidsongeschikten: een arbeidsongeschikte deelnemer krijgt voor het arbeidsongeschikte deel premievrije voortzetting en is hij/zij gelijk aan een deelnemer.

- Wezen met een wezenuitkering waarvoor de oude regeling nog van toepassing blijft (eerbiedigende werking) en voor wie de uitkering behouden blijft wanneer zij ouder zijn dan 25 jaar en studeren (tot max. 27 jaar).
- Werknemers die een afstandsverklaring hebben getekend: er zijn momenteel 11 personen die hebben afgezien van pensioenopbouw en een afstandsverklaring hebben ondertekend. Deze medewerkers zullen gevraagd worden om een nieuwe afstandsverklaring te ondertekenen die gebaseerd is op de nieuwe pensioenregeling.

Een totaaloverzicht van de doelgroepen inclusief de kernboodschappen en aandachtspunten is weergegeven in bijlage 2.

4. Strategie

Vanuit de missie, visie en de kernwaarden is een communicatiestrategie ontwikkeld. De uitgangspunten zoals geformuleerd in het Communicatiebeleidsplan van Provisum, gelden uiteraard ook voor dit wettelijk verplichte communicatieplan. Voor effectieve communicatie over pensioen, en in het bijzonder bij deze transitie, volgen we onze basisregels: stel de deelnemer centraal, maak pensioen persoonlijk, houd het eenvoudig en informeer tijdig, correct, duidelijk en evenwichtig. Alleen informeren vinden wij te minimaal. Wij hanteren daarom een activatiestrategie, gericht op het vormen van een oordeel door zelf te doen en te ervaren. Wat is nieuw, wat is anders? Wat levert het op? Ook kan deze strategie erop gericht zijn dat mensen ervaren dat de essentie niet anders is. Veel blijft er namelijk hetzelfde. Pensioen blijft een arbeidsvoorwaarde en er wordt nog steeds levenslang pensioen uitbetaald. Er zijn nog steeds verschillende keuzes te maken op pensioendatum en er is nog steeds een uitkering voor de nabestaanden bij overlijden indien iemand overlijdt in actief dienstverband of gepensioneerd is.

Deze ambitie komt ook tot uitdrukking in onze transitiecommunicatie waarin we deelnemers willen activeren om te bekijken wat de transitie voor hen persoonlijk betekent. Bij de transitiecommunicatie staat de deelnemer dus centraal: waarom is een nieuwe regeling belangrijk voor mij? Wat betekent dit voor mij? Dat is het uitgangspunt voor de communicatie. Onderzoek naar de communicatie over het nieuwe pensioencontract bevestigt namelijk dat de meeste mensen in één ding geïnteresseerd zijn, namelijk wat de nieuwe regeling doet met de hoogte van hun pensioen.

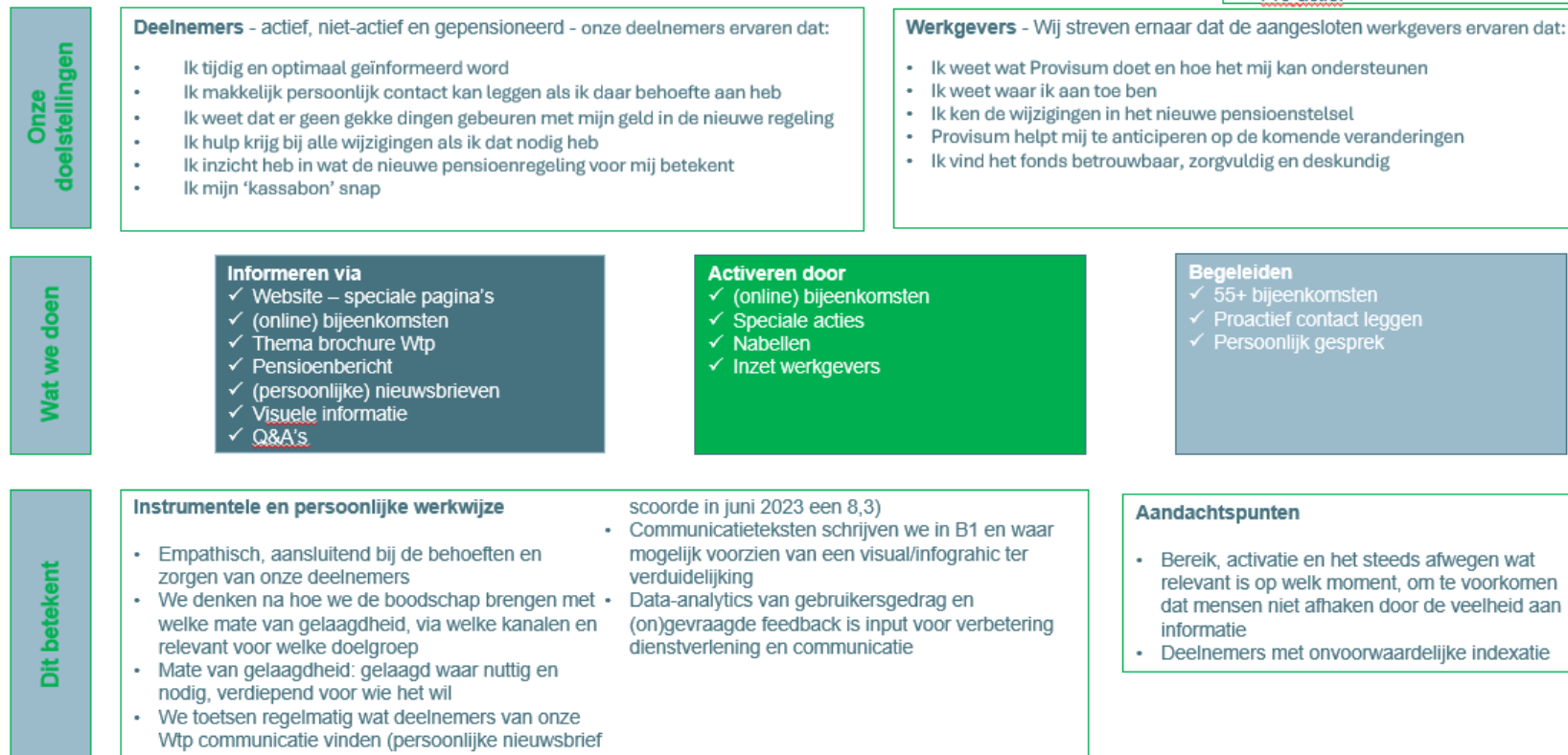
In aanvulling op de communicatiestijl die in het overzicht op de volgende pagina is opgenomen, geldt voor onze communicatie dat:

- het schrijfniveau aansluit bij het taalniveau van de deelnemers: om over de transitie naar een nieuw pensioenstelsel te communiceren is het nodig om op een laagdrempelige manier uitleg te geven; zo wordt o.a. de richtlijn 'Onze taal op groen' gehanteerd in de communicatie over de transitie;
- de deelnemer centraal staat;
- de deelnemer zo veel als mogelijk op hun eigen verantwoordelijkheden wordt gewezen;
- de deelnemer zoveel mogelijk individueel wordt aangesproken, van persoonlijke informatie wordt voorzien en doorgaans met "u" wordt aangesproken;
- er tijdig wordt ingespeeld op externe ontwikkelingen als daartoe aanleiding is;
- het fonds kostenefficiënt werkt;
- het voldoet aan wet- en regelgeving.

Een en ander is hierna verwerkt in een communicatiestrategie (zie hieronder).



Wtp communicatiestrategie



5. Doelstellingen Wtp

In dit communicatieplan geven wij aan hoe deelnemers worden geïnformeerd over de wijziging van de pensioenrechten- en aanspraken. Wij hebben ons daartoe een aantal algemene doelstellingen gesteld die toezien op kennis en inzicht, houding en gedrag. De algemene doelstellingen van de communicatie omtrent de Wtp zijn in ieder geval:

- de deelnemer is goed geïnformeerd over alle wijzigingen in de nieuwe pensioenregeling (kennis);
- de deelnemer heeft er vertrouwen in dat het fonds de transitie goed en evenwichtig laat verlopen (houding);
- de deelnemer bewaart zijn/haar rust (met name voor de oudere deelnemers) (gedrag).

Deze algemene doelstellingen zijn uiteengezet in een aantal specifieke doelstellingen die we behaald willen hebben na afronding van de transitie naar de nieuwe pensioenregels. Over deze doelstellingen is overleg gevoerd in de communicatie commissie en in het bestuur van het pensioenfonds en zijn geformuleerd op basis van wat er gaat veranderen voor deelnemers en wat het fonds belangrijk vindt dat de deelnemers weten, doen en ervaren.

Doelstellingen gericht op het vergroten van kennis en inzicht

1. Deelnemers weten dat het verwachte pensioen in de nieuwe regeling meer kan schommelen dan in de oude regeling

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	85%	78%
Pensioengerechtigden	85%	82%
Slaper	75%	71%

2. Deelnemers weten na de transitie dat het pensioen in de nieuwe regeling niet meer verhoogd wordt met de prijsinflatie maar het meebeweegt met de beleggingsresultaten. Wij vinden het belangrijk dat onze communicatie hierover effectief is, juist omdat er op dit punt veel onrust kan ontstaan.

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	75%	42%
Pensioengerechtigden	85%	43%
Slaper	65%	56%

3. Deelnemers weten dat ze een eigen pensioenpot krijgen.

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	85%	81%
Pensioengerechtigden	85%	86%
Slaper	75%	68%

4. Actieve deelnemers weten dat de premie in de nieuwe pensioenregeling niet meer afhankelijk is van hun leeftijd.

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	65%	43%

Doelstellingen gericht op houding

5. Deelnemers hebben er vertrouwen in dat het pensioenfonds zorgt voor een goede overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	85%	76%
Pensioengerechtigden	85%	86%
Slaper	75%	76%

6. Deelnemers vinden de informatie van het pensioenfonds over de nieuwe pensioenregeling in begrijpelijke taal geschreven.

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	75%	61%
Pensioengerechtigden	75%	66%
Slaper	75%	75%

7. Deelnemers vinden onze informatie over de nieuwe pensioenregeling voldoende afgestemd op hun situatie.

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	65%	38%
Pensioengerechtigden	65%	43%
Slaper	65%	35%

Doelstellingen gericht op gedrag

8. Deelnemers weten waar ze terecht kunnen met vragen en voor informatie over de nieuwe pensioenregeling.

	Doelstelling na laatste meetmoment	Nulmeting (september 2024)
Actieven	85%	59%
Pensioengerechtigden	85%	74%
Slaper	75%	60%

9. **50% van de deelnemers heeft de speciale pagina over de Wtp op de website van het pensioenfonds bezocht**²

Vanaf start t/m Q3 2024: 1.944 actieve gebruikers (21% van het totaal aantal deelnemers).

Realisatie van de doelstellingen

Het fonds acht de bovengenoemde doelstellingen realistisch en haalbaar. Er is een nulmeting geweest om te weten waar we staan en te bepalen waar we naar toe willen. Daarnaast is bij de totstandkoming van de doelstellingen gebruik gemaakt van de ervaring en kennis van een communicatie expert en een extern adviseur op het gebied van het formuleren en meten van doelstellingen. Voor het behalen van de kennis-en inzichtdoelstellingen zijn de boodschappen in hoofdstuk 6 en in bijlage 2 belangrijk. In hoofdstuk 6 is weergegeven welke boodschap bijdraagt aan welke doelstelling.

Om de doelstellingen gericht op houding te behalen is het belangrijk om deelnemers regelmatig te informeren en informatie niet in één keer te brengen, maar deelnemers gaandeweg mee te nemen naar de nieuwe pensioenregeling. Wij zijn hier vanaf 2022 al mee begonnen. In hoofdstuk 6.4 is uiteengezet hoe wij ervoor willen zorgen dat de informatie begrijpelijk is, kortweg komt het neer op het gebruik van eenvoudig taalgebruik en gelaagd communiceren. Door het segmenteren in doelgroepen (zie hoofdstuk 3) en het formuleren van verschillende boodschappen per doelgroep wordt zo veel mogelijk getracht de informatie af te stemmen op de situatie van de deelnemer.

² Deze informatie meten we d.m.v. de Analytics van de website. We kunnen hier geen onderscheid maken naar status van de deelnemer.

Om de doelstelling gericht op gedrag te behalen zullen deelnemers in alle communicatie-uitingen nadrukkelijk uitgenodigd worden om contact met het pensioenfonds op te nemen of het speciale gedeelte op de website te bekijken over de nieuwe pensioenregeling.

De doelen zijn zo geformuleerd dat ze gemeten kunnen worden met multiple choice vragen, vragen met een antwoord op een schaal (bijvoorbeeld volledig onduidelijk-volledig duidelijk) en vragen en statements waarbij de respondent kan aangeven in hoeverre hij of zij het (zeer) eens of (zeer) oneens is met een uitspraak.

	Ze er e e n s	E e n s	N i e t e e n s , n i e t o n e e n s	O n e e n s	Z e e r o n e e n s	W e e t n i e t / g e e n m e n i n g
Ik heb er vertrouwen in dat Provisum zorgt voor een goede overgang naar de nieuwe pensioenregeling.						

De gestelde percentages waarnaar wordt gestreefd zijn afgeleid van een nulmeting die gedaan is in september 2024 om te kijken waar het fonds op dat moment stond. De laatste meting vindt plaats nadat de transitie een feit is en het definitieve transitieoverzicht is verstrekt. Deze meting is bepalend voor de vraag of de doelstellingen zijn behaald. Tussentijds wordt nog een meting gedaan om te kijken of er progressie gemaakt is en of bijsturing van de communicatie nodig is. Hoe we de doelstellingen meten en evalueren en de communicatie hier eventueel op bijsturen is opgenomen in hoofdstuk 9.

Als de doelstellingen niet behaald worden

Provisum zal in al haar communicatie-uitingen rondom de nieuwe pensioenregeling rekening houden met de bovengenoemde doelstellingen. Tussentijds vindt er nog een meting plaats om te kijken of we op de goede weg zijn of dat we de communicatie moeten bijsturen en het Communicatieplan Wtp moeten aanpassen. Desondanks kan het zo zijn dat na de laatste meting duidelijk wordt dat één of meerdere doelstellingen niet zijn behaald. Er zal dan een analyse plaatsvinden waarom de doelstellingen niet zijn behaald, een oorzaakanalyse. Afhankelijk van de oorzaak zullen er verschillende acties ondernomen kunnen worden zoals het inzetten van meer kanalen, herhalen van bepaalde boodschappen en ter ondersteuning visuele elementen toevoegen.

6. Boodschappen en informatie

6.1 Belangrijkste boodschappen per doelgroep

In een uitgebreid overzicht in bijlage 2, het doelgroepenoverzicht, zijn de boodschappen per specifieke doelgroep weergegeven en de kanalen. Op hoofdlijnen is de belangrijkste informatie per doelgroep hieronder weergegeven. Bij de boodschappen is vermeld aan welke doelstelling uit hoofdstuk 5 deze bijdraagt.

Informatie	Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	Partners (met uitkering)	Wezen (met uitkering)	Arbeidson- geschikten	Ex-partners
Van aanspraak naar eigen pensioenpot (doelstelling 3)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Geen verhoging meer met prijsinflatie (doelstelling 2)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Invaren van aanspraken	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verdelen overreserve	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Schommelingen in uitkering (doelstelling 1)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Vorming solidariteitsreserve	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Meer beleggingsrisico voor jongeren, minder voor ouderen (doelstelling 1 en 2)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vlakke premie (doelstelling 4)	✓					✓	
Compensatie voor achteruitgang in nieuwe regeling (doelstelling 4)	✓					✓	
Wijziging partnerbegrip	✓					✓	
Partnerpensioen voor pensioendatum op risicobasis	✓					✓	
Partnerpensioen na pensioendatum	✓	✓				✓	
Wezenpensioen en duur	✓	✓	✓			✓	

Van aanspraak naar eigen pensioenpot : in het nieuwe pensioenstelsel is er geen sprake meer van een aanspraak op een uitkering. In plaats daarvan krijgt de deelnemer straks een eigen pensioenpot. Deze verandering van systematiek heeft gevolgen voor de uitlegbaarheid en communicatie. Er kunnen vragen en/of zorgen zijn bij deelnemers over de pensioenpot door mogelijke schommelingen en de omzetting van oud naar nieuw. Ook moeten we duidelijk maken dat de pensioenpot niet op kan raken omdat we samen zorgen voor een goed pensioen voor alle generaties. De risico's worden gedeeld. Voor deelnemers zal de pensioenpot geen beeld geven over het te verwachten pensioen. Daarom wordt met scenario's het te verwachten pensioen inzichtelijk gemaakt. Daarnaast zal er periodiek uitgebreide informatie verstrekt worden en inzicht gegeven worden over de opbouw en het verloop van de pensioenpot.

Geen verhoging meer met de prijsinflatie: in de nieuwe regeling worden de pensioenen niet meer verhoogd met de prijsinflatie maar is de verhoging afhankelijk van de beleggingsresultaten.

Invaren van aanspraken: sociale partners wensen de reeds opgebouwde aanspraken om te zetten naar de nieuwe pensioenregeling. Er moet uitgelegd worden dat het pensioen dat bij Provisum is opgebouwd, omgezet wordt naar een persoonlijk pensioenvermogen in de nieuwe regeling. Het gaat dan om het pensioen voor de deelnemer zelf en het pensioen dat voor de partner en kinderen is opgebouwd. Er wordt precies berekend wat de waarde is van het pensioen en die waarde gaat over naar de nieuwe regeling. Bij het omzetten gaat geen geld verloren.

Verdelen overreserve: er moet uitgelegd worden dat voor de verdeling van het huidige fondsvermogen de hoogte van de dekkingsgraad belangrijk is en dat het gaat om de dekkingsgraad van 31 december 2025. Er is berekend dat bij een dekkingsgraad van 114% Provisum de waarde van het huidige pensioen mee kan geven in de persoonlijke pensioenvermogens. Bij 114% kunnen ook de verplichte wettelijke reserve en de solidariteitsreserve volledig gevuld worden. En kan er aan iedereen die daar recht op heeft compensatie gegeven worden. Is de dekkingsgraad hoger dan 114%? Dan blijft er nog geld over. Deze overreserve zal bij overgang in één keer verdeeld worden over de persoonlijke pensioenvermogens.

Schommelingen in de uitkering: pensioengerechtigden merken naar verwachting weinig van de overstap naar de nieuwe regeling behalve dan dat het bedrag eenmalig verhoogd wordt op het moment dat de overreserve uitgedeeld kunnen worden. Er moet wel duidelijk gemaakt worden dat er in de nieuwe pensioenregeling geen vaste uitkering meer is. De uitkering kan schommelen. Er kunnen zorgen ontstaan bij pensioengerechtigden over de kans op en frequentie van de schommelingen in de uitkering. Provisum heeft de intentie om schommelingen in de uitkering te beperken en te zorgen voor een zo stabiel mogelijke uitkering door middel van het spreiden van de beleggingsresultaten en het inzetten van de solidariteitsreserve indien uitkeringen neerwaarts bijgesteld zouden moeten worden. De pensioenuitkering wordt één keer per jaar opnieuw vastgesteld.

Vorming solidariteitsreserve: het pensioenfonds vormt een solidariteitsreserve met als doel de kans te verkleinen dat de uitkering verlaagd moet worden. Deelnemers worden geïnformeerd over het bestaan en het doel van de solidariteitsreserve en het feit dat deze niet meegegeven wordt bij waardeoverdrachten. De solidariteitsreserve bedraagt 10% en wordt gevuld vanuit de overreserve die in de huidige regeling aanwezig is. De solidariteitsreserve wordt aangevuld vanuit het overrendement op de beleggingen. Komt de solidariteitsreserve boven de 10%, dan wordt het teveel verdeeld over de persoonlijke pensioenpotjes van de deelnemers.

Meer beleggingsrisico voor jongeren, minder voor ouderen: bij het beleggen van het pensioenvermogen van de deelnemers worden risico's genomen die verschillen op basis van leeftijd. De toedeling van het rendement vindt plaats op basis van de beleggingsmix die geldt voor de betreffende leeftijdscategorie (lifecycle). Voor jongere deelnemers wordt er meer risico gelopen. Mocht hun pensioen dalen dan is er nog voldoende tijd om dat te herstellen. Naarmate de pensioenleeftijd nadert wordt het risico in de beleggingen afgebouwd, dit om het risico van grote schommelingen in de pensioenpot op latere leeftijd te voorkomen. Dus: hoe ouder, hoe meer zekerheid over de hoogte van het pensioen. Hoe jonger, hoe meer onzekerheid over de hoogte van het pensioen.

Vlakke premie: in de nieuwe pensioenregeling worden er geen pensioenaanspraken meer opgebouwd middels een premie die toeneemt naarmate de actieve deelnemer ouder wordt, maar is er sprake van een vlakke premie die hetzelfde is voor alle actieve deelnemers.

Compensatie voor achteruitgang in nieuwe regeling: het overgaan op een vlakke premie kan, afhankelijk van de leeftijd van de actieve deelnemers, verschillende effecten hebben. Actieve deelnemers die ouder zijn dan 28 jaar gaan er qua premiesystematiek in de nieuwe pensioenregeling financieel op achteruit. De ambitie van het fonds is om deze groep te compenseren zodat er geen nadeel wordt ondervonden van de andere premiesystematiek in de nieuwe regeling. De compensatie is een geldbedrag dat in één keer wordt toegevoegd aan het persoonlijke pensioenpotje en is bedoeld voor deelnemers die actief deelnemer zijn. Gaan deelnemers vlak voor de transitie uit dienst, dan ontvangen zij geen compensatie.

Wijziging partnerbegrip: vanaf het moment dat de nieuwe pensioenregeling ingaat is er ook sprake van een gewijzigd partnerbegrip. De Wet toekomst pensioenen geeft een nieuwe definitie. Het begrip partner wordt onder de nieuwe pensioenregeling verruimd. Er is voor samenwonenden die een gezamenlijke huishouding voeren geen verplichting meer tot het opstellen van een notariële akte. De achterblijvende partner dient wel aannemelijk te maken dat er sprake was van een gezamenlijke huishouding.

Partnerpensioen bij overlijden vóór pensioendatum op risicobasis: In de nieuwe pensioenregeling is de uitkering voor nabestaanden bij overlijden vóór pensioendatum volledig op risicobasis en bedraagt 40% van het pensioengevend salaris. Deze verandering heeft gevolgen voor de uitlegbaarheid en communicatie richting actieve deelnemers. Als zij uit dienst treden is er een mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting van het partnerpensioen voor maximaal 15 jaar ten koste van de eigen pensioenpot. Het is van belang dat de deelnemer zich bewust is van de mogelijkheid van het voortzetten van het partnerpensioen en van het risico dat zijn partner loopt als hij dat niet doet.

Huidige deelnemers houden hun reeds opgebouwde partnerpensioen dat omgezet wordt naar een pensioenvermogen. Dit opgebouwde partnerpensioen wordt met hetzelfde percentage verhoogd als het ouderdomspensioen als gevolg van het verdelen van de overreserve. Voor huidige deelnemers zal de hoogte van het partnerpensioen afwijken van de huidige situatie en bestaan uit het partnerpensioen op risicobasis en het omgezette reeds opgebouwde partnerpensioen.

Partnerpensioen bij overlijden na pensioendatum: In de nieuwe pensioenregeling is de uitkering voor nabestaanden bij overlijden na pensioendatum op een ander manier geregeld. Het benodigde vermogen hiervoor wordt voorzien uit de pensioenpot na pensionering van de deelnemer. Het partnerpensioen wordt in principe automatisch ingeregeld en bedraagt 70% van het ouderdomspensioen op het moment dat de deelnemer met pensioen gaat en er een partner bekend is bij het fonds. Dit gebeurt, tenzij de deelnemer actief heeft aangegeven daarvan af te zien. Deelnemers moeten zich hiervan bewust zijn en moeten, net als nu, weten dat zij hierover een keuze kunnen maken. Een aandachtspunt hierbij is ook het aanmelden van een partner zodat het fonds weet dat er een partner is. Bij de keuze voor het afzien van een partnerpensioen is het van belang dat duidelijk is welke actie ondernomen moet worden. Voor de reeds gepensioneerde deelnemers wordt het nabestaandenpensioen omgezet naar een pensioenvermogen. Dit partnerpensioen wordt met hetzelfde percentage verhoogd als het ouderdomspensioen als gevolg van het verdelen van de overreserve.

Wezenpensioen en duur: In de nieuwe pensioenregeling wordt het wezenpensioen uitgekeerd tot 25 jaar in plaats van tot 18 jaar. Ook wijkt de hoogte af van de huidige situatie, deze bedraagt straks namelijk 10% van het pensioengevend salaris. Voor nog studerende wezen wordt de leeftijd 25 jaar in plaats van de 27 jaar die geldt in de huidige regeling.

6.2. Boodschappen voor de bijzondere doelgroepen

In bijlage 2 worden ook de boodschappen voor de bijzondere doelgroepen uitgewerkt. De belangrijkste informatie per bijzondere doelgroep is als volgt:

(gedeeltelijk) Arbeidsongeschikten: naast de algemene informatie die actieve deelnemers ontvangen over de wijziging van de regeling, dienen de (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten geïnformeerd te worden dat de (gedeeltelijke) premievrije voortzetting gecontinueerd wordt door het pensioenfonds zolang er sprake is van (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid.

Wezen: deze groep dient geïnformeerd te worden dat voor hen de eerbiedigende werking nog van toepassing is en de uitkering doorloopt tot maximaal 27 jaar zolang zij studeren.

Werknemers die een afstandsverklaring hebben getekend: deze medewerkers wordt gevraagd of zij afstand willen blijven doen, ook van de nieuwe pensioenregeling. Als dit het geval is, zal er een nieuwe afstandsverklaring opgesteld en ondertekend dienen te worden.

6.3. Boodschappen voor deelnemers met veranderingen in de privé- of werksituatie tijdens de transitie

Hierbij moet gedacht worden aan deelnemers die (eerder) met pensioen gaan, in-of uit dienst treden, een partner krijgen/ trouwen, arbeidsongeschikt raken of gaan scheiden in de periode van de transitie. Of een bepaalde verandering voor of na de transitie plaatsvindt kan (grote) financiële gevolgen hebben. Wij zullen hier in de communicatie aandacht aan besteden, o.a. door de consequenties van een life event onder de huidige regeling en onder de nieuwe regeling te vermelden op de website. Naast de informatie die voortkomt uit dit communicatieplan ontvangen deze deelnemers vanwege de verandering ook de nodige informatie die nog betrekking heeft op de huidige regeling. Zo komt in korte tijd dus veel informatie binnen én over verschillende situaties. We zorgen ervoor dat de boodschappen van de verschillende communicatiestromen goed op elkaar aansluiten. Dit doen we door duale communicatie waarbij in de huidige communicatie al aandacht wordt besteed aan de komst van de nieuwe pensioenregeling.

6.4. Uitvoering overbrengen van informatie

Bij de communicatie-uitingen houden we in de uitvoering rekening met het volgende:

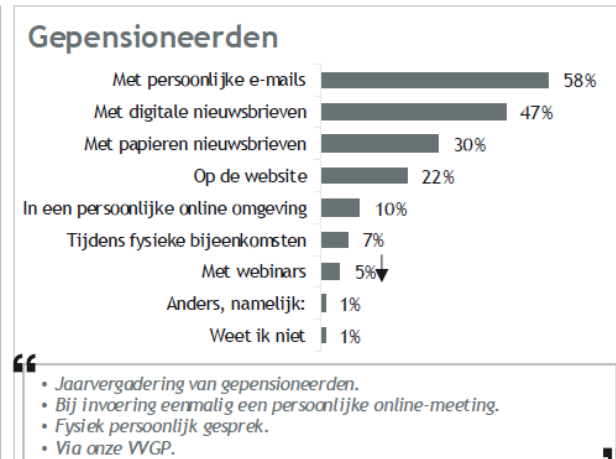
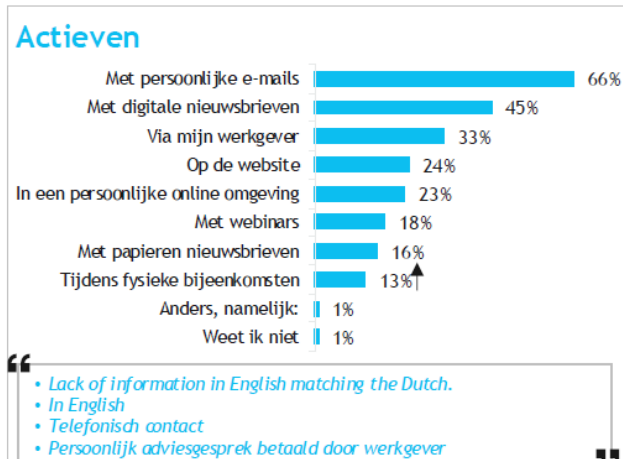
- Gelaagde informatie: bij de informatie wordt rekening gehouden met een mate van gelaagdheid waar nuttig en nodig, verdiepend voor wie het wil. De verdeling over de lagen ziet er als volgt uit:
 - ✓ Laag 1 bevat kernboodschappen en handelingsperspectieven die deelnemers op de overgangsdatum moeten weten.
 - ✓ Laag 2 biedt aanvullende informatie die laag 1 verder uitlegt en van context voorziet.
 - ✓ Laag 3 bevat (fonds)documenten die als achtergrondinformatie of bronnen dienen en beschikbaar zijn op de website (o.a. het nieuwe pensioenreglement).
- De belangrijkste informatie zal ook in het Engels worden opgesteld voor deelnemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn.
- Bij de communicatie rondom de Wtp wordt voor de schrijfstijl en de woordkeuze de richtlijn 'Onze taal op groen' gehanteerd van de Pensioenfederatie. In deze richtlijn staat advies over het gebruik van specifieke woorden. Het doel van deze richtlijn is toegankelijke taal voor een zo breed mogelijk publiek. Het is niet verplicht deze richtlijn te volgen. Het advies is wel gebaseerd op ervaringen van de Pensioenfederatie. Het pensioenfonds maakt de keuze de meeste termen over te nemen, bijvoorbeeld:
 - ✓ Niet opgebouwd kapitaal maar uw pensioenpot
 - ✓ Niet solidariteitsreserve maar reserve

- ✓ Niet invaren maar gaat naar de nieuwe pensioenregeling
- ✓ In afwijking van het advies van de richtlijn zullen de termen premie en compensatie wel gebruikt worden in de communicatie. De term premie is reeds een bekend begrip onder onze deelnemers. De term compensatie is kernachtig en geeft aan waarvoor het staat. Wel zal de term de eerste keer in een communicatie-uiting omschreven worden. Daarna zal het begrip compensatie gehanteerd worden.

7. Middelen en kanalen

In de Pensioenbarometer is de vraag gesteld hoe deelnemers het liefst geïnformeerd willen worden over de nieuwe pensioenregeling. Voor alle groepen geldt dat deze op de eerste plaats kiezen voor persoonlijke e-mails en daarna voor digitale nieuwsbrieven. Slapers en pensioengerechtigden hebben een grotere voorkeur voor papieren nieuwsbrieven en actieve deelnemers voor informatie via de werkgever.

Hoe wilt u het liefst dat Provisum u informeert over de nieuwe pensioenregeling?



De wensen van de deelnemers sluiten goed aan bij de bestaande communicatiemiddelen van het pensioenfonds. Er is daarom voor gekozen om gebruik te maken van de bestaande communicatiemiddelen voor het overbrengen van de verschillende boodschappen. Wel zal er een speciale pensioenkrant gemaakt worden met informatie over de nieuwe pensioenregeling.

7.1. Bestaande communicatiemiddelen

Persoonlijk contact (telefonisch, schriftelijk en digitaal)

Deelnemers kunnen direct contact opnemen met de medewerkers van het pensioenbureau als zij vragen hebben. Dit kan telefonisch, via Teams, schriftelijk of per e-mail. Het pensioenbureau is een belangrijk communicatiemiddel. Hebben deelnemers vragen naar aanleiding van bijvoorbeeld verstuurd communicatie, dan kunnen ze terecht bij de medewerkers van het pensioenbureau. De medewerkers van het pensioenbureau zijn goed ingevoerd in de kenmerken van de nieuwe regeling. Zij houden bij welke vragen worden gesteld en hoe mensen reageren op de informatie die is verstuurd. Dit inzicht wordt gebruikt voor de inhoud van de bijeenkomsten/webinars, brieven en teksten op de website.

Pensioenbericht (alleen per e-mail)

Het Pensioenbericht is een digitale nieuwsbrief die zes keer per jaar digitaal verstuurd wordt naar 7.300 e-mailadressen. In 2022 geeft 83% van de respondenten aan de Pensioenberichten te lezen. Voor 52% is het Pensioenbericht de meest gebruikte informatiebron voor pensioen. Het gemiddelde rapportcijfer dat aan de Pensioenberichten werd gegeven is een 8,4. In het Pensioenbericht besteden we regelmatig aandacht aan de Wtp en de nieuwe pensioenregeling, o.a. door elke keer een poll vraag op te nemen die gerelateerd is aan de nieuwe pensioenregeling. Zie een voorbeeld hiernaast.

Persoonlijke nieuwsbrief Wtp per e-mail of op papier

Periodiek wordt er een aparte nieuwsbrief verstuurd over de nieuwe pensioenregeling. Wij vinden het belangrijk dat al onze deelnemers deze informatie ontvangen. Daarom wordt deze informatie in een persoonlijke e-mail verwerkt en op papier verstrekt aan de deelnemers van wie het e-mailadres niet bekend is. In 2023 hebben wij onderzoek gedaan naar het informatieve gehalte van de nieuwsbrief en de



begrijpelijkheid. 97% van de respondenten gaf aan de inhoud redelijk of heel informatief te vinden. 93% gaf aan dat de nieuwsbrief redelijk of heel begrijpelijk was.

Website

Op de website is een landingspagina ingericht met informatie over de nieuwe pensioenregeling, waarom de pensioenregels veranderen, wat hetzelfde blijft, de tijdsplanning, (animatie)filmpjes over de Wtp (afkomstig van het Ministerie van SZW) en wordt er aandacht besteed aan veel gestelde vragen door middel van een Q&A. De Q&A wordt gevoed door de vragen die binnenkomen bij het pensioenbureau en via (online) bijeenkomsten. De website is een vertrouwd middel en wordt goed bezocht. Deelnemers, gewezen deelnemers en een groot deel van de pensioengerechtigden is vertrouwd met het gebruik van internet.



Home » Werknemers » **Uw nieuwe pensioenregeling**

Uw nieuwe pensioenregeling

Op deze pagina vindt u alle beschikbare informatie over uw nieuwe pensioenregeling. De pensioenregels in de Pensioenwet voldeden niet meer. Daarom is de wet op 1 juli 2023 gewijzigd. Daarin zijn de nieuwe pensioenregels vastgelegd. Pensioenfondsen hebben tot 2028 de tijd om de nieuwe pensioenregels in te voeren. Algemene informatie vindt u ook op de website van de overheid: www.pensioenduidelijkheid.nl.

Pensioen is een arbeidsvoorwaarde. Daarom overleggen werkgevers en werknemers (sociale partners) over de inhoud van uw nieuwe pensioenregeling.



**Waarom
veranderen de
pensioenregels?**



**Wat blijft
hetzelfde?**



Mijn nieuwe



Wanneer gaat mijn

Wij zullen op de website (o.a. bij life events) ook aandacht besteden aan veranderingen in de privé of werksituatie die (grote) financiële gevolgen hebben omdat deze voor of na de transitie plaatsvindt.

Visuele middelen

Het pensioenfonds heeft ook de ambitie om meer communicatie visueel te maken. De reden hiervoor is dat visuele communicatie doeltreffender is dan tekst. Zeker wanneer het gaat om complexe informatie, zoals de pensioentransitie, werken visualisaties goed. Dit geldt specifiek voor jongeren. Zij zijn minder geneigd te lezen en zijn veel meer gericht op korte, visuele informatie. Vanwege de beperkte omvang van het fonds en het daarbij behorende communicatiebudget zullen we hiervoor zoveel mogelijk aansluiting zoeken bij bestaande initiatieven van bijv. de Pensioenfederatie en/of de Overheid zoals de websites werkenaanonspensioen.nl en pensioenduidelijkheid.nl. Mochten die uitblijven dan overwegen we om zelf een animatie te laten maken, evt. in samenwerking met andere fondsen zoals bijvoorbeeld een visuele tijdlijn die in kaart brengt hoe het proces naar de nieuwe regels voor pensioen eruit zien.

Duale communicatie: wijzigingen met betrekking tot de huidige communicatie tot invoering nieuwe pensioenregeling (schriftelijk)

In de huidige communicatie wordt aandacht besteed aan de komst van de nieuwe pensioenregeling. Zo zal bijvoorbeeld in alle relevante communicatie (procesbrieven) naar de deelnemers vanaf 2024 de volgende tekst worden opgenomen bij pensioenvoorstellen:

Nieuw pensioenstelsel

Wij zijn in dit voorstel uitgegaan van uw huidige pensioenreglement(en). Er is geen rekening gehouden met toekomstige wijzigingen in uw pensioenregeling als gevolg van de Wet toekomst pensioenen. Deze wet is per 1 juli 2023 in werking getreden. Pensioenfondsen hebben echter tot 2028 de tijd om de nieuwe pensioenregels in te voeren. Provisum is momenteel bezig met de voorbereidingen voor de nieuwe pensioenregeling. Zodra duidelijk is wat deze nieuwe pensioenregeling voor u betekent, zullen wij u daar persoonlijk over informeren. Algemene informatie over uw nieuwe pensioenregeling is te vinden op www.provisum.nl/werknemers/uw-nieuwe-pensioenregeling/

Standaard schrijven we deelnemers die bijna met pensioen gaan, 6 maanden voor de pensioenrichtleeftijd aan. Deelnemers die we vanaf 1 juli 2025 aanschrijven zullen hun pensioenuitkering vanuit de nieuwe pensioenregeling ontvangen. De tekst in het pensioenvoorstel zal hierop aangepast worden. De communicatie wordt dus steeds gedetailleerder en specifiekter naarmate de invaardatum nadert.

Bijeenkomsten/ webinars (persoonlijk en digitaal)

Door middel van bijeenkomsten en webinars informeren we deelnemers over de nieuwe pensioenregeling. Provisum heeft reeds ervaring met deze kanalen.

Initiatieven vanuit de sector

Ook sluiten we aan bij initiatieven vanuit de sector om de nieuwe regels voor pensioen onder de aandacht te brengen. Denk bijvoorbeeld aan de campagne vanuit de overheid. Het pensioenfonds neemt deze initiatieven waar mogelijk mee door de uitingen te integreren in de communicatie van het fonds of hiernaar te verwijzen.

Stakeholders belangrijk communicatiekanaal

Ook de werkgevers en de gepensioneerdvereniging van Provisum (VVGP) spelen een rol bij de communicatie. Vooraf laten wij deze partijen weten wat en wanneer we naar deelnemers gaan communiceren. Zij zullen gevraagd worden om hier zelf via (digitale) nieuwsbrieven, website/intranetsite aandacht aan te besteden. Voorts worden bijeenkomsten van de VVGP (o.a. Algemene Ledenvergadering) gebruikt voor voorlichtingssessies over de nieuwe pensioenregeling. De werkgevers en de VVGP kunnen ons ook voorzien van waardevolle feedback op onze communicatie uitingen zodat wij snel kunnen bijsturen.

Transitieoverzichten

De wettelijke informatievereisten voor o.a. de Transitieoverzichten zijn vastgelegd in Artikel 150j lid 2 van de Wtp en Artikel 46a van het Besluit uitvoering Pensioenwet. Naast de wettelijke informatievereisten zal er ook een verwijzing opgenomen worden naar www.mijnpensioenoverzicht.nl waarop deelnemers hun totale pensioenopbouw kunnen bekijken.

In de Transitieoverzichten zal persoonlijke informatie worden gegeven. Wij zijn op de hoogte van de discussie die gevoerd wordt in de pensioensector over het goedweerscenario voor jongeren. Uit berekeningen in de pensioensector blijkt dat deze bedragen met name in het nieuwe stelsel hoger uitvallen dan die in het oude stelsel. Het is belangrijk om deze bedragen in perspectief te plaatsen zodat deze niet leiden tot onrealistische verwachtingen bij deelnemers. In de toelichting op de scenariobedragen zal daarom onderscheid gemaakt worden naar leeftijdscategorie. De deelnemers verder weg van hun pensioendatum (jonger dan 57 jaar) ontvangen een andere toelichting dan bijna-gepensioneerden (vanaf 57 jaar).

Eerste berekening

Voor deelnemers wordt de transitie tastbaar na ontvangst van de transitieoverzichten met daarin hun persoonlijke pensioensituatie. Uiterlijk in november 2025 ontvangen alle deelnemers een nauwkeurige prognose van hun verwachte nieuwe pensioen (eerste berekening). Er

wordt onderzocht of de peildatum van deze prognose zo dicht mogelijk bij de transitiedatum kan liggen. De prognose geeft een beeld van wat de deelnemer kan verwachten, indien de situatie van de persoon ongewijzigd blijft.

In het Transitieoverzicht staat in ieder geval het volgende:

- a. de persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde;
- b. de naam en het contactadres van de uitvoerder;
- c. de peildatum waarop de informatie betrekking heeft;
- d. het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum;
- e. de pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis;
- f. de hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum.

Daarnaast zullen met betrekking tot de verwachte pensioenbedragen de volgende gegevens worden opgenomen:

- a. de hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten. Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario;
- b. de mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario; en
- c. indien afspraken zijn gemaakt over compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken aan deelnemers, de inhoud van deze afspraken en het financieringsplan voor de compensatie waarbij inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke bron ingezet zal worden.

Om deelnemers niet te verwarren met teveel op elkaar lijkende, maar toch verschillende pensioenbegrippen en bedragen wordt er een uitleg gegeven op de verschillen in bedragen en wordt deze informatie gelaagd aangeboden. Laag 3 zal in ieder geval bestaan uit het nieuwe pensioenreglement dat beschikbaar gesteld wordt op de website en tevens op te vragen is bij het pensioenfonds.

Tweede berekening

Een aantal maanden nadat het proces van omzetten volledig is afgerond, krijgen de deelnemers de tweede berekening. Het definitieve Transitieoverzicht kan pas opgesteld worden als de definitieve uitgangspunten, zoals de dekkingsgraad, zijn vastgesteld, en alle persoonlijke mutaties over 2025 zijn verwerkt. In de tweede berekening lichten we ook de verschillen tussen de prognose en de definitieve berekening toe

Uniform Pensioenoverzicht in overgangsjaar (UPO 2026)

Speciale aandacht hebben we voor het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) dat we verzenden in 2026. In het UPO zouden we inzicht in de pensioenopbouw over 2025 moeten geven, terwijl we reeds eerder in 2026 deelnemers inzicht hebben geven in hun definitieve individuele pensioenpot door middel van de tweede berekening. We volgen de ontwikkelingen bij de Pensioenfederatie inzake mogelijkheden om deze twee communicatiemomenten zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. De Pensioenfederatie ontwikkelt een zogenaamd Transitie-UPO, waarbij het UPO wordt gecombineerd met het transitieoverzicht 'na'. Wij zullen gebruik maken van dit Transitie-UPO die het UPO 2026 vervangt; er wordt dus geen UPO verstuurd in 2026.

7.2. Digitaal of schriftelijk

Vanuit kosten oogpunt en de mogelijkheid om meer gelaagd te communiceren hebben wij een voorkeur voor digitaal communiceren met deelnemers. Tenzij iemand aangeeft een voorkeur te hebben om informatie per post te ontvangen. Wij staren ons niet blind op digitale communicatie. Voor de oudere groep actieve deelnemers en de gepensioneerden hebben de veranderingen sneller of meteen consequenties dan voor de jonge deelnemers. Zij zullen hierdoor meer vragen en misschien wel zorgen hebben over de veranderingen. Vooral met deze groep zal het pensioenfonds persoonlijke (online en offline) interactie zoeken. Denk hierbij aan webinars en bijeenkomsten voor (bijna) gepensioneerden.

7.3. Reacties gedurende de transitie

In alle communicatie-uitingen zal aangegeven worden waar deelnemers terecht kunnen met hun vragen en eventuele klachten. Het opvangen van deze vragen, positieve en negatieve reacties is een belangrijk onderdeel van de communicatie in de transitieperiode. Na de belangrijkste communicatie-uitingen (publicatie transitieplan en Transitieoverzichten) worden deelnemersbijeenkomsten gehouden waarin deelnemers hun vragen kunnen stellen. Daarnaast staan de medewerkers van het pensioenbureau klaar om telefoontjes en mailtjes te beantwoorden. Op piekmomenten kunnen we opschalen om de extra telefoontjes en mailtjes te beantwoorden.

Klachten

Het pensioenfonds heeft een klachtenregeling volgens de 'Gedragslijn Goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie. Het proces van klachtindiening, afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Elke klacht die wordt ontvangen van een deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde die betrekking heeft op de uitvoering van de pensioenregeling wordt geadministreerd. Ook klachten met betrekking tot de transitie zullen worden geregistreerd en behandeld. Indien het fonds en de deelnemer er samen niet uitkomen, zal verwezen worden naar de Geschilleninstantie Pensioenfonds. De klachtenregeling is gepubliceerd op de website van Provisum en is opgenomen als bijlage 3.

Indien nodig verhogen we de frequentie

Wij zullen de frequentie van de middelen te verhogen als blijkt dat bepaalde informatie de deelnemer niet goed bereikt.

Pro forma bezwaarmakers

Tot nu toe hebben 6 deelnemers pro forma bezwaar gemaakt tegen het omzetten van het huidige pensioen naar de nieuwe pensioenregels. Zij hebben een brief ontvangen met uitleg over de nieuwe regels en dat ze daar op individueel niveau geen keuze in hebben.

7.4. Aanpak bij uitstel

Mocht het pensioenfonds besluiten de transitie uit te stellen, dan zal dit voor het verstrekken van de eerste berekening zijn. Het pensioenfonds informeert in dat geval alle belanghebbenden via de volgende middelen:

- Bericht op de website bij het deel op de website dat informatie over de nieuwe regeling toont
- Bericht op de website bij nieuws
- Nieuwsbrief aan alle betrokkenen

8. Planning en communicatiemomenten

8.1. Fases

Voor de planning van de communicatie onderscheiden we drie fases. Per fase is de boodschap weer anders, of we herhalen de boodschap maar dan met aanvullende informatie of een extra laag. De drie fases zijn:

Fase 1, besluitvormingsfase: in deze fase is onze communicatie vooral gericht op informatie over het proces, op de boodschap dat er een nieuw stelsel komt en wat de wijzigingen op hoofdlijnen zijn.

Fase 2, implementatiefase: in deze fase verschuift de focus steeds meer naar inhoudelijke informatie over de nieuwe pensioenregeling met als doel steeds persoonlijker informatie te verstrekken naarmate de transitie vordert met als sluitstuk het definitieve Transitieoverzicht dat enkele maanden na de overgang verstrekt wordt. Alle deelnemers worden door middel van dit overzicht persoonlijk geïnformeerd over wat de overgang voor hen betekent.

Fase 3, nazorgfase: dit is de fase na inwerkingtreding van de nieuwe pensioenregeling. In deze fase richt de communicatie zich op het nieuwe normaal en nazorg.

Hieronder zijn de verschillende fases uiteengezet met de strategie en het doel per fase.

Jaar	2022 t/m 2024	2025/2026	2026 en verder
Fase	1. besluitvorming	2. implementatie	3. nazorg
Strategie	Informatiestrategie	Informatie- en activatiestrategie	Informatie- en activatiestrategie
Doel	Begrip en kennis bevorderen. Juiste	Inzicht bieden, steeds persoonlijker	Inzicht en duidelijkheid in de nieuwe situatie bieden

	verwachtingen creëren.	naarmate de transitie vordert	
Boodschap	- Per 1 jan. 2026 gaat Provisum over op een nieuwe pensioenregeling. - Dit is waarom de oude regels niet meer voldoen. - Wat verandert er/ blijft hetzelfde. - Compensatie - Juiste verwachtingen. - U kunt altijd bij ons terecht met vragen.	- De hoogte van het pensioen beweegt mee met de economie. - Hoe jonger, hoe meer beleggingsrisico we nemen. - Dit is de prognose van uw pensioen - Zo hebben we de verdeling gemaakt en zijn we tot uw aandeel gekomen. - U kunt altijd bij ons terecht met vragen.	- Dit is het definitieve overzicht van uw pensioen en (uitleg van) het verschil met het prognoseoverzicht. - Dit zijn de voordelen van uw nieuwe pensioenregeling. - U kunt altijd bij ons terecht met vragen.

Gedurende fase 2 en 3 dienen ook wijzigingen in de standaard communicatie aangebracht te worden, namelijk:

- Het verplichte Pensioen 1-2-3 model met inbegrip van de pensioenvergelijker is afgeschaft. De bepalingen met betrekking tot de inhoud van de informatie die verstrekt moet worden als iemand start met het deelnemen aan een regeling zijn niet vervallen.
- De huidige niet-verplichte informatie zal aangepast dienen te worden. Het betreft hier de informatie op de website, de brochures die gemaakt zijn van 'life events' en de brieven die verstuurd worden bij life events.
- Het verplichte format voor het periodieke pensioenoverzicht (UPO) vervalt. De bepalingen met betrekking tot de inhoud zijn niet vervallen.

8.2. Communicatie tot nu toe

Provisum bevindt zich momenteel nog in fase 1. Alle deelnemers zijn geïnformeerd over de nieuwe wetgeving, gemaakte (principe) keuzes en over het veranderproces. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van de volgende middelen:

- Vanaf 2022 hebben we elke twee maanden aandacht geschonken aan de nieuwe regels voor pensioen in artikelen en interviews in onze reguliere nieuwsbrief, het Pensioenbericht.
- Vanaf begin 2022 hebben we ook poll vragen over de nieuwe regels voor pensioen op de website en in het Pensioenbericht geplaatst, zoals bijvoorbeeld:
 - Wanneer moet iedereen in Nederland een nieuwe pensioenregeling hebben?
 - Voor wat voor een regeling hebben sociale partners gekozen?
 - Kan ik in de nieuwe pensioenregeling over mijn eigen pensioenpot beslissen?
 - Is er in de nieuwe regeling geen nabestaandenpensioen meer?

In een volgend Pensioenbericht worden deze vragen dan beantwoord en toegelicht.

- Speciale persoonlijke (op naam) Wtp nieuwsbrieven zodra er iets te melden viel:
 - 1^e exemplaar d.d. april 2022 over de indiening wetsvoorstel bij de Tweede Kamer en principe besluit van sociale partners voor de keuze van de solidaire premieregeling.
 - 2^e exemplaar d.d. maart 2023 over het risicopreferentieonderzoek.
 - 3^e exemplaar d.d. juni 2023 over het in werking treden van de Wtp en de resultaten van het risicopreferentieonderzoek.
 - 4^e exemplaar d.d. september 2023 met een update over de stand van zaken rondom de nieuwe pensioenregeling.
- Begin november 2022 en eind 2023 zijn er door het pensioenfonds voor alle deelnemers webinars gehouden over de Wtp.
- Op de website is een landingspagina ingericht met informatie over de nieuwe pensioenregeling met (animatie)filmpjes (afkomstig van het Ministerie van SZW) over de Wtp.
- Eind september 2024 is een onderzoek gehouden onder de deelnemers, een zogenaamde nulmeting. Hierin is o.a. onderzocht wat deelnemers al weten over de nieuwe regels voor pensioen, of zij vertrouwen hebben in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling of dat zij zich zorgen maken. De resultaten van dit onderzoek zijn gebruikt om kwantitatieve invulling te geven aan de doelstellingen genoemd in hoofdstuk X en voor de invulling van dit communicatie plan en de boodschappen.

- In februari 2025 is het Transitieplan en een samenvatting hiervan op de website gepubliceerd. Hierover is een nieuwsbrief naar de deelnemers gestuurd.
- In maart 2025 is een Nieuwsbrief Wtp gestuurd met een uitnodiging voor een webinar. Op moment van opstellen van dit Communicatieplan moet dit webinar nog plaatsvinden, namelijk op 25 maart 2025.

8.3. Planning

Voor de komende periode is een planning gemaakt voor de communicatie-uitingen. Deze zullen geleidelijk in de tijd plaatsvinden en wat betreft de niet reguliere communicatie getriggerd worden door bijzondere momenten. De planning is in de communicatie commissie opgesteld, samen met een communicatie expert.

De uitgevoerde en nog geplande communicatie-uitingen in 2024 en verder zijn in de onderstaande overzichten verwerkt.

	2024											
	Jan	Feb	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Duale communicatie (papier)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Telefonische ondersteuning	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pensioenbericht (digitaal)		●			●				●		●	●
0-meting Pensioenbarometer (digitaal en papier)									●			

	2025											
	Jan	Feb	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Duale communicatie (papier)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Telefonische ondersteuning	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pensioenbericht (digitaal)		●		●					●			●
Transitieplan op website (digitaal)		●										
Samenvatting transitieplan op website (digitaal)		●										
Persoonlijke nieuwsbrief Wtp (digitaal en op papier)			●			●				●		
Pensioenkrant (digitaal en/of papier)											●	
Deelnemers-bijeenkomsten (digitaal en/of fysiek), en ALV VVGP			●	●								●

Tussentijdse meting Pensioenbarometer (digitaal en evt. papier)					●							
Implementatie- en communicatiemomenten op website (digitaal)				●								
Voorlopig Transitieoverzicht (papier)											●	
Pensioenreglement op website (digitaal)											●	

	2026											
	Jan	Feb	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Telefonische ondersteuning	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pensioenbericht (digitaal)		●			●			●		●		●
Definitief Transitieoverzicht incl. verwijzing naar reglement (op papier)						●						

Deelnemers- bijeenkomsten, (digitaal en/of fysiek)						●						
Meting Pensioenbarometer (digitaal en evt. op papier)							●					

*) planning 2025 (vanaf 2^e kwartaal) en 2026 is een inschatting van de inzet van middelen op basis van de inzichten die het fonds heeft. Dit kan nog wijzigen en wordt derhalve periodiek aangescherpt.

Op een tijdlijn ziet de planning van de communicatie richting deelnemers er als volgt uit:



9. Effectmeting en evaluatie

In hoofdstuk 5 is het doel weergegeven van de communicatie omtrent de Wtp en is een aantal specifieke doelstellingen geformuleerd en gekwantificeerd. Op verschillende manieren en momenten stellen wij vast of het doel bereikt wordt en de communicatie het gewenste effect heeft. Door regelmatig te evalueren tijdens de transitieperiode kunnen wij tijdig bijsturen, het communicatieplan aanpassen en onze communicatie verbeteren en bijwerken. De evaluatie is geen eindpunt, maar een manier om te verbeteren.

Het pensioenfonds heeft een aantal middelen om te evalueren, te weten:

Pensioenbarometer

De Pensioenbarometer is een online tool/vragenlijst met als doel: monitoring van kennis en het sentiment onder de deelnemers en het bereik, waardering en impact van pensioencommunicatie. Een aantal vragen sluit aan bij de doelstellingen (zie hoofdstuk 5), maar we monitoren ook de antwoorden op de andere vragen. Dit betreffen naast vragen over houding en gedrag ook kennisvragen over bijvoorbeeld het waarom van een nieuwe pensioenregeling. Door de antwoorden te monitoren meten we of de boodschappen goed overkomen bij de deelnemers.

In september 2024 heeft er een nulmeting plaatsgevonden. De resultaten zijn gebruikt om te kijken waar we staan en om de doelstellingen kwantitatief in te vullen. Een tussentijdse meting vindt plaats na publicatie van het transitieplan, een samenvatting hiervan en een nieuwsbrief waarin alle facetten van de nieuwe regeling worden uitgewerkt. De laatste meting vindt plaats na de transitie en nadat het definitieve Transitieoverzicht is verstrekt. De Pensioenbarometer is een product van MWM2, een bureau dat gespecialiseerd is in marktonderzoeken en hierin samenwerkt met Netspar. De vragenlijst is samen met dit bureau en een externe communicatie adviseur tot stand gekomen.

Websitestatistieken

Om het online gedrag van onze deelnemers te meten en monitoren, analyseren we doorlopend de websitestatistieken. We monitoren o.a. hoeveel mensen bepaalde pagina's bekijken, hoe lang zij op de pagina's blijven en hoeveel mensen doorklikken naar aanvullende informatie.

Nieuwsbriefstatistieken

Doorlopend monitoren en analyseren wij de statistieken van de digitale nieuwsbrieven. We monitoren o.a. hoeveel mensen onze e-mails openen en hoeveel mensen doorklikken naar aanvullende informatie.

Poll vragen

Door middel van poll vragen in het digitale Pensioenbericht en op de website peilen we meningen en verkrijgen we inzicht in de kennis van deelnemers.

Evaluatie communicatie uitingen

Wij zullen deelnemers regelmatig om feedback vragen over (digitale) brieven en overige communicatie-uitingen vanuit het pensioenfonds door middel van een link naar een vragenlijst. In deze vragenlijst zal o.a. gevraagd worden naar de begrijpelijkheid, volledigheid, tijdigheid en duidelijkheid van de informatie. Deze feedback zal in ieder geval gevraagd bij het voorlopige Transitieoverzicht (de eerste berekening). De feedback hierop zal uitgebreid geëvalueerd worden en meegenomen worden in (de toelichting bij) het definitieve Transitieoverzicht (tweede berekening).

Evaluatie (online) bijeenkomsten

Na afloop van (digitale) bijeenkomsten zullen de deelnemers een link naar een vragenlijst ontvangen om feedback te geven over de bijeenkomst.

Medewerkers pensioenbureau

De medewerkers van het pensioenbureau die dagelijks in gesprek zijn met onze deelnemers vormen een belangrijke graadmeter voor de stemming onder de deelnemers. Samen met deze medewerkers monitoren en analyseren wij continu de vragen en opmerkingen die binnenkomen. Indien er signalen worden ontvangen dat een uiting niet duidelijk is of vragen oproept, evalueren wij de uiting en stellen deze indien nodig en mogelijk bij.

Testpanel

De communicatie uitingen zullen zo veel als mogelijk voorgelegd worden aan een testpanel dat in het leven geroepen is voor communicatie-uitingen rondom de Wtp. Dit maakt het mogelijk om onze communicatie zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte en beleving van onze deelnemers.

Inzichten uit de sector

Naast de monitoring van onze middelen en campagnes houden we via de Pensioenfederatie ook de veel gestelde vragen in de gaten die binnenkomen bij andere pensioenuitvoerders. Ook de uitkomsten van de Publieksmonitor Pensioen van het ministerie van SZW gebruiken we, op een meer generiek niveau, als input voor evaluatie

Betrokkenheid werkgevers en VVGP

Vooraf laten wij werkgevers en de VVGP weten wat en wanneer we naar deelnemers gaan communiceren. De werkgevers en de VVGP kunnen ons ook voorzien van waardevolle feedback op onze communicatie uitingen zodat wij snel kunnen bijsturen.

Betrokkenheid verantwoordingsorgaan en raad van toezicht

Het verantwoordingsorgaan en de raad van toezicht hebben in formele zin geen rol in het communicatieplan Wtp. Wel is het Communicatieplan Wtp gedeeld en besproken met beide organen.

Monitoren risico's

Als de overgang naar het nieuwe stelsel anders verloopt dan verwacht, kan dit invloed hebben op de communicatie. Bijvoorbeeld dat we communicatie uitingen later inzetten dan verwacht. Of dat we de boodschappen tussentijds aan moeten passen. Risico's die hier invloed op hebben, zijn in kaart gebracht. De risico's die gepaard gaan met de communicatie zelf zijn tevens in beeld gebracht. Een uitgebreide beschrijving van de belangrijkste risico's met de daarbij behorende mitigerende beheersmaatregelen zijn te vinden in bijlage 4.

10. Correcte informatie en Datakwaliteit

Pensioenfondsen die gaan invaren naar het nieuwe pensioenstelsel dienen de datakwaliteit vóór, tijdens en na het invaren aantoonbaar te maken. De datakwaliteit is belangrijk voor een juiste omzetting naar de pensioenvermogens in het nieuwe stelsel, zodat deelnemers krijgen waar zij recht op hebben. Om de datakwaliteit te waarborgen maakt het fonds gebruik van de diverse good practices en guidances die door de DNB en in de sector beschikbaar zijn gesteld. De concrete invulling van het hoofdstuk datakwaliteit volgt onder andere de richtlijnen uit het Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie. Het Kader Datakwaliteit is een initiatief om fondsen te helpen bij het aantoonbaar maken van de datakwaliteit vóór invaren. Het Kader Datakwaliteit onderscheidt zes fasen met daarbinnen verschillende uit te voeren stappen:

- Fase 1 – Opzet Datakwaliteit;
- Fase 2 – Risico- Inventarisatie en -beoordeling;
- Fase 3 – Data-Analyses en Deelwaarnemingen;
- Fase 4 – Rapportage en beoordeling;
- Fase 5 – Verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden door externe accountant (AUP);
- Fase 6 – Besluit over Datakwaliteit voor Invaren.

Deze werkzaamheden zijn door het fonds uitgevoerd en worden in het Implementatieplan nader toegelicht.

Op 12 september 2024 heeft het fonds de definitieve documenten inzake datakwaliteit bij wijze van een partiële indiening ter toetsing aan DNB toegestuurd. Voorafgaand heeft het fonds op verzoek van DNB nog aanvullende documentatie verstrekt. Op 12 december is het fonds door DNB geïnformeerd (vooruitlopend op de invaarmelding door het fonds), dat DNB akkoord is met het dossier datakwaliteit van het fonds.

Met goede en correcte informatie trachten wij herzieningen te voorkomen. Mochten er tijdens of na de transitie toch nog correcties vereist zijn dan informeren wij de deelnemer hierover en volgen wij ons correctie- en herzieningenbeleid dat op de website is gepubliceerd en opgenomen is als bijlage 5 bij dit Communicatieplan. Dit beleid gaat niet over de beoordeling of een aanspraak wel of niet juist is vastgesteld, maar over de gevolgen die een herziening van een (eerder gecommuniceerde) aanspraak heeft. Er is vastgelegd hoe het pensioenfonds omgaat met het doorvoeren van een correctie en herziening naar het verleden en naar de toekomst toe. In beginsel worden aanspraken herzien, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden.

Het grote voordeel van het pensioenadministratiesysteem AxYlife van Lumera is dat er geen harde knip is tussen de administratie van de oude en nieuwe regeling. Mutaties die na de transitie worden verwerkt met een terugwerkende kracht in de oude regeling, werken direct door in de nieuwe regeling. Ook wordt er al sinds 2023 ervaring opgedaan met de 'digital twin' van Lumera. Dit is een database met een kopie van de huidige gegevens uit het systeem. Hiermee wordt inzicht verkregen in de manier waarop wijzigingen in de nieuwe pensioenregeling in het systeem worden verwerkt. Ook kan de digital twin een vergelijking maken tussen de huidige en toekomstige pensioenaanspraken van de deelnemers.

Om te borgen dat de informatie tijdens de transitie correct is, hanteren wij een aantal beheersmaatregelen:

- ✓ Check op informatie: de communicatie commissie checkt de informatie en inhoud van brieven op juistheid. Indien van toepassing en andere disciplines benodigd zijn worden deze hierbij betrokken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een actuaris als het om (uitleg van) berekeningen gaat.
- ✓ Steekproefsgewijze controle: het pensioenbureau zal de persoonlijke Transitieoverzichten steekproefsgewijs controleren.
- ✓ Activatie deelnemers:
 - bij de huidige Uniforme Pensioenoverzichten (UPO's) worden deelnemers reeds opgeroepen om gegevens goed te controleren. Zo kan incorrecte informatie in een voorstadium gecorrigeerd worden.
 - bij de Transitieoverzichten zullen de deelnemers geactiveerd worden om de gegevens te controleren.
- ✓ Werkgevers zullen nadrukkelijk opgeroepen worden om mutaties tijdig door te geven rondom het transitiemoment.

- ✓ 4-ogen principe bij handmatige aanpassingen in het administratiesysteem.
- ✓ Inhuren van een extern communicatiebureau.
- ✓ Interne en externe audit naar datakwaliteit.

11. Risico's en betrokkenheid functiehouders

Het kan natuurlijk zo zijn dat er gaandeweg problemen ontstaan bij de uitvoering van de (communicatie over) de nieuwe pensioenregeling. Bijvoorbeeld door onvoldoende capaciteit, of als planningen uitlopen. Ook van buitenaf kunnen er ontwikkelingen zijn die de doelstellingen raken; denk aan grote economische tegenslagen, veranderende wetgeving of negatieve media-aandacht. Om daarop te anticiperen heeft het fonds de risico's die daaruit voortvloeien in kaart gebracht en nagedacht over de maatregelen die genomen kunnen worden op het moment dat die situaties zich voordoen. Voor dit overzicht van risico's wordt verwezen naar bijlage 4 waarin de risico's die samenhangen met de communicatie zijn opgenomen. De risico's zijn in eerste instantie gescoord zonder rekening te houden met de beheersmaatregelen (bruto risico). Vervolgens zijn de beheersmaatregelen omschreven en de effectiviteit en doelmatigheid van de beheersmaatregelen beoordeeld om te komen tot een netto risico (restrisico). Vervolgens is beoordeeld of dit restrisico acceptabel is. Er zijn momenteel geen risico's waarbij het restrisico niet acceptabel is. De risico's vallen binnen de risicobereidheid van het fonds. In aanloop naar de nieuwe pensioenregeling toe zal de communicatie commissie elk kwartaal de risico's, risico inschattingen en de doelmatigheid van de beheersmaatregelen herijken.

Conform de toelichting op de wet zijn de houders van in ieder geval risicobeheer en interne audit betrokken bij het communicatieplan, vanwege hun rol bij de identificatie en beheersing van risico's en de beoordeling van de procedures ter waarborging van de beheerste en integere bedrijfsvoering. Concreet betekent dit dat het communicatieplan voorgelegd is aan de functiehouders risicobeheer en interne audit.

Bijlagen: 5

Bijlage 1 – Compliance overzicht

Doelgroepen

Is er ten minste onderscheid gemaakt in doelgroepen in termen van de **status in de pensioenregeling** van de deelnemer en de **leeftijdscohorten**?

Ja, er is onderscheid gemaakt op het gebied van status, ook wel de primaire doelgroepen (pensioengerechtigd, actief en gewezen deelnemers). Binnen de groepen actieven en gewezen deelnemers is er onderscheid gemaakt tussen deelnemers die ouder zijn dan 57 en deelnemers die jonger zijn dan 57 jaar. Ook voor de verschillende pensioenregelingen zijn specifieke communicatielijnen opgezet. Daarnaast zijn bijzondere groepen, te weten: ex-partners, arbeidsongeschikten, wezen met een wezenuitkering en werknemers die een afstandsverklaring hebben getekend. Hiermee wordt ook rekening gehouden in de communicatie.

Is er ook aandacht besteed aan de **omvang en relevante kenmerken** van de doelgroepen?

In het communicatieplan is een tabel opgenomen waarin het aantal deelnemers (actieven, slapers en pensioengerechtigden) staat beschreven, per leeftijdscohort van 10 jaar.

Is er een gedegen **onderbouwing** voor de specifieke doelgroepen die u gekozen heeft en kan hierover worden verantwoord richting de toezichthouder?

Er is ten eerste onderscheid gemaakt naar pensioenstatus (primaire groepen), voor actieven en gewezen deelnemers wordt nader verdeeld op leeftijd. Voor pensioengerichtigden wordt een verdeling gemaakt naar gepensioneerden en ontvangers partnerpensioen, wezenpensioen en arbeidsongeschiktheidspensioen. Voor actieven en inactieven wordt onderscheid gemaakt voor deelnemers jonger dan en ouder dan 57 jaar. Dit onderscheid heeft te maken het aantal jaren tot pensionering, en de informatiebehoefte die daarbij hoort. Het onderscheid naar de bijzondere groepen is ook onderbouwd.

Geeft u per doelgroep aan wat de **specifieke informatiebehoefte** is ten opzichte van belangrijke keuzes en momenten tijdens de transitie?

Voor de hierboven beschreven groepen zijn kernboodschappen en mogelijke aanvullende boodschappen gedefinieerd in (de bijlage van) het communicatieplan.

Is het duidelijk hoe er extra aandacht wordt geschonken aan deelnemers in kwetsbare situaties?

Door middel van bijzondere groepen wordt er extra aandacht besteed aan kwetsbare groepen.

Wordt de communicatie aangepast aan de behoeften van uw doelgroepen op gebied van taalniveau en gekozen kanaal, bijvoorbeeld voor deelnemers die niet digitaal bereikbaar zijn?

Bij een nulmeting onder deelnemers is aandacht besteed aan de taal en het meest gebruikte informatiekanaal voor de verschillende primaire doelgroepen. Op basis van deze bevindingen zijn het taalniveau en de verschillende kanalen voor pensioencommunicatie geposteerd.

Sluiten de kanalen, momenten, inhoud en doelgroepen op elkaar aan?

Hoofdstuk 6 van het communicatieplan geeft de boodschappen per doelgroep. Daarbij wordt aandacht besteed aan bijzondere doelgroepen en de fasering en gelaagdheid van informatie. In Hoofdstuk 7 worden middelen en kanalen besproken, wat wordt aangesloten op de communicatiewensen die naar voren is gekomen in de nulmeting onder deelnemers. Gegeven het overzicht van boodschappen per doelgroep sluiten de boodschappen aan op de gedefinieerde doelgroepen.

Doelstellingen

Hebben de doelstellingen een bepaald effect bij de deelnemer voor ogen en zo ja, heeft u dit expliciet gemaakt?

Provisum heeft algemene communicatiedoelstellingen geformuleerd. Deze betreffen het goed informeren van alle wijzigingen in de nieuwe pensioenregeling, dat de deelnemer vertrouwen heeft in dat het fonds de transitie goed en evenwichtig laat verlopen en dat de deelnemer zijn rust bewaart. Hierin gaat het dus om kennis, houding en gedrag.

Zijn de doelstellingen **concreet en meetbaar**?

Voor de verschillende doelstellingen zijn (per relevante primaire deelnemersgroep) concrete en meetbare doelstellingen bepaald. Hierin vormt de nulmeting uit september 2024 de basis.

Zorgt u ervoor dat het effect van uw communicatie ook getest wordt?

Middels de pensioenbarometer wordt de effectiviteit van de communicatie (en de uitwerkingen op de doelstellingen) getest. In Q3 2024 is de eerste pensioenbarometer als nulmeting gebruikt. In Q2 2025 en Q2 2026 zullen een tweede en derde pensioenbarometer plaatsvinden.

Is er duidelijk onderbouwd waarom de doelstellingen realistisch zijn en hoe ze behaald worden?

Bij de doelstellingen in hoofdstuk 5 is onderbouwd waarom deze realistisch en haalbaar zijn en hoe deze gerealiseerd worden. Bij de boodschappen in hoofdstuk 6 is toegevoegd welke boodschap bijdraagt aan welke doelstelling.

Heeft u expliciet gemaakt hoe en wanneer u de doelstellingen gaat **toetsen** en wanneer de doelstellingen behaald zijn?

Ja, er zijn streefwaarden gedefinieerd, en de momenten waarop de pensioenbarometer zal worden ingezet zijn vastgelegd.

Heeft u de doelstellingen van uw communicatie **per doelgroep** scherp gesteld?

De communicatie is per primaire doelgroep vastgelegd middels een streefwaarde.

Heeft u een onderscheid gemaakt tussen doelen gericht op het vergroten van kennis en inzicht, gericht op bewerkstelligen of veranderen van een overtuiging of houding, of doelen gericht op gedrag?

Ja, voor elk van de drie algemene doelstellingen zijn specifieke doelstellingen geformuleerd.

Heeft u aangegeven wat er gedaan wordt in het geval dat de **doelstelling niet behaald** wordt?

Aangezien de doelstellingen gericht zijn op het einde van de transitie, worden deze tussentijds wel geëvalueerd, en zal er naar gehandeld worden indien het nodig is om te verbeteren. Bij het niet behalen van de doelstellingen zal er een oorzaakanalyse plaatsvinden. Afhankelijk van de oorzaak zullen er verschillende acties ondernomen kunnen worden zoals het inzetten van meer kanalen, herhalen van boodschappen en hier ter ondersteuning visuele elementen aan toevoegen.

Heeft u specifieke doelstellingen en evaluatiemethoden beschreven voor **kwetsbare deelnemers** en deelnemers die erop achteruitgaan.

Er zijn bijzondere groepen gedefinieerd (ex-partners, arbeidsongeschikten, wezen met een uitkering met eerbiedigende werking en werknemers die een afstandsverklaring hebben getekend). Voor deze bijzondere groepen zijn specifieke kernboodschappen gedefinieerd. Er zijn geen specifieke doelstellingen beschreven voor deze bijzondere doelgroepen omdat er gekozen is voor meetbare doelstellingen door middel van de Pensioenbarometer waarin wij deze aparte doelgroepen niet kunnen onderscheiden.

Heeft u de beschreven hoe **de risicobeheerfunctie** en **de interne auditfunctie** betrokken zijn bij de communicatie?

De sleutelfunctiehouders risicobeheer en interne audit hebben een oordeel gegeven op het communicatieplan.

Momenten

Heeft u een **communicatiekalender** opgesteld?

Provisum onderkent drie verschillende fases, de besluitvormingsfase, de implementatiefase en de nazorgfase. Per fase zijn verschillende boodschappen vastgesteld. Voor de communicatiekanalen is een communicatie-uitingen kalender gemaakt, die strekt van 2024 tot en met 2026. Op basis hiervan is ook een tijdlijn gemaakt.

Maakt u in de communicatiekalender onderscheid tussen momenten voor **individuele communicatie** en **algemene informatieverstrekking**?

Aangezien alle gebruikte communicatiekanalen (zowel individueel als algemeen) worden vermeld in de communicatie-uitingen kalender, is dit het geval.

Besteedt u aandacht aan de verschillende mogelijke communicatiemomenten?

Hierin wordt in het communicatieplan aandacht besteed.

Is de communicatiekalender opgesteld naar de verschillende doelgroepen, momenten, boodschappen, en kanalen?

Nee, uit de kalender is niet af te leiden welke doelgroep welke informatie op welk moment krijgt. In de integraliteit van het document, is dit wel mogelijk.

Maakt u onderscheid in de communicatiemomenten **voor, tijdens en vlak na de transitie**?

Provisum onderkent drie verschillende fases, de besluitvormingsfase, de implementatiefase en de nazorgfase. Per fase zijn verschillende boodschappen vastgesteld. Voor de communicatiekanalen is een communicatie-uitingen kalender gemaakt, die strekt van 2024 tot en met 2026.

Zorgt u ervoor dat de kalender **periodiek aangescherpt** wordt voor de nabije toekomst?

Er is bij de planning 2024-2026 aangegeven dat deze voor de tweede helft 2025 en 2026 nog kan wijzigen en dat deze periodiek wordt aangescherpt.

Kanalen

Heeft u een complete **lijst met alle kanalen** die u wenst te gebruiken?

Ja

Zijn deze kanalen toegespitst op de verschillende doelgroepen en/of boodschappen en is dit onderbouwd?

Uit de nulmeting is gebleken wat de geprefereerde kanalen zijn voor de verschillende primaire doelgroepen. In Hoofdstuk 7 is beschreven voor welke boodschappen welke kanalen kunnen worden gebruikt.

Attendeert u uw deelnemers op de beschikbaarheid van pensioeninformatie en geeft u hen de mogelijkheid te kiezen hoe zij deze informatie willen ontvangen?

Ja, dit blijkt uit het gebruik van verschillende kanalen.

Waarom is dit vervolgens ondersteunend aan de opgestelde doelstellingen?

Dit relateert direct aan de doelstelling dat deelnemers weten waar ze terecht kunnen met vragen en voor informatie over de nieuwe pensioenregeling.

Inhoud

Worden deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden geïnformeerd over **aanstaande wijzigingen en de consequenties van die wijzigingen** op individueel niveau?

Worden actieve deelnemers/gewezen deelnemers geïnformeerd over het opgebouwde of te bereiken ouderdomspensioen voor en na de transitie en de potentiële ontwikkeling hiervan na ingang van het pensioen?

Zijn de consequenties met betrekking tot de hoogte van het opgebouwde of te bereiken ouderdomspensioen en in hoeverre dit zich zou kunnen ontwikkelen, uitgewerkt in 3 scenario's oftewel door middel van **de navigatiemetafoor**? (**pessimistisch, verwacht, optimistisch**)

Ja, Provisum is voornemens zo veel mogelijk deelnemers op individueel niveau aan te spreken en van persoonlijke informatie te voorzien.

Ja, op de twee wettelijk bepaalde momenten worden de pensioenbedragen gecommuniceerd met deelnemers. Daarnaast wordt uitdrukkelijk aan alle deelnemers gecommuniceerd dat uitkeringen kunnen schommelen.

Er zullen met betrekking tot de verwachte pensioenbedragen de volgende gegevens worden opgenomen:

- a. de hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten. Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario;
- b. de mate waarin het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario; en
- c. indien afspraken zijn gemaakt over compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken aan deelnemers, de inhoud van deze afspraken en het financieringsplan voor de compensatie waarbij inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke bron ingezet zal worden.

Geeft u op een **evenwichtige** manier aan wat de wijzigingen precies inhouden en wat de gevolgen precies zijn, ook als de risico's klein of in uw ogen verwaarloosbaar zijn?

Gezien de communicatieboodschappen worden zowel positieve als (mogelijk) negatieve kenmerken van het nieuwe pensioenstelsel en de gekozen inrichting gecommuniceerd met deelnemers, waardoor de communicatie evenwichtig genoemd kan worden.

Past u het **taalgebruik** van de boodschappen aan op het taal- en kennisniveau van de deelnemersgroepen?

Ja, het schrijfniveau aansluit bij het taalniveau van de deelnemers: om over de transitie naar een nieuw pensioenstelsel te communiceren is het nodig om op een laagdrempelige manier uitleg te geven; zo wordt o.a. de richtlijn 'Onze taal op groen' gehanteerd in de communicatie over de transitie. Daarnaast wordt rekening gehouden met de resultaten uit de nulmeting van de pensioenbarometer.

Heeft u de wijzigingen in de regeling onderverdeeld in wat van toepassing is op de verschillende doelgroepen die u geïdentificeerd heeft?

Ja, in bijlage 2 is de communicatie voor verschillende doelgroepen in verschillende regelingen beschreven. Hierbij is gelet op wat van toepassing is voor deze doelgroepen.

Worden de afspraken die gemaakt zijn over **compensatie** tijdig gecommuniceerd met de verschillende doelgroepen?

Ja, de compensatie wordt gecommuniceerd in fase 1.

Is de aanpak met betrekking tot communicatie over het transitie-ftk, als daarvoor gekozen is, opgenomen in het communicatieplan?

Nvt

Geeft u aan hoe de **correctheid van** informatie en communicatie geborgd en gemonitord wordt?

Middels een testpanel worden de communicatie-uitingen getest, en zo goed als mogelijk, aansluitend op de behoefte van deelnemers gemaakt.

Is er aandacht in het communicatieplan voor communicatie die al heeft plaatsgevonden.

Ja, er is weergegeven wat er al gedaan is aan communicatie over de nieuwe pensioenregeling en er wordt verwezen naar de nulmeting uit de eerste pensioenbarometer.

Voldoen alle communicatie-uitingen op alle lagen van communicatie op zichzelf aan de door de AFM gestelde **vereisten voor informatieverstrekking (correctheid, duidelijkheid en evenwichtigheid)**?

In de inleiding is aangegeven dat het belangrijk is dat de communicatie correct, duidelijk en evenwichtig is en hoe hier invulling aan gegeven wordt. Hiermee wordt voldaan aan de AFM gestelde vereisten voor informatieverstrekking.

Bijlage 2 – overzicht van boodschappen per doelgroep

Voor alle deelnemers en boodschappen gebruiken wij de huidige kanalen, te weten: website, animaties, (online) bijeenkomsten, Pensioenbericht, persoonlijke nieuwsbrief, email, telefoon en wettelijke communicatiebrieven.

Pensioengerechtigden

Deelnemers	Segmentatie	Kernboodschap(pen)	Evt. aanvullende boodschap
Gepensioneerden (A2001, A2006, B)	Levenslang OP (en evt. TOP/ hoog laag/ deeltijd/ overbrugging)	* Ingegane pensioenen worden omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een persoonlijk pensioenvermogen. Hieruit wordt pensioen betaald. * Pensioenuitkering blijft in eerste instantie minimaal hetzelfde en is nog steeds levenslang. De pot kan niet leegraken. * Bij omzetten gaat geen geld verloren: er is waarschijnlijk meer geld dan nodig. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad op het moment van overgang. * Overreserve wordt gebruikt voor vullen wettelijke reserves, compensatie en solidariteitsreserve om in slechtere tijden daling van de uitkering zo veel mogelijk te voorkomen. * Wat overblijft van de overreserve wordt verdeeld over de persoonlijke pensioenpotjes. De hoogte is afhankelijk van dekkingsgraad op moment van overgaan. * Pensioenpot wordt belegd: voor gepensioneerden minder risicovol dan voor jongeren die nog pensioen opbouwen. * De pensioenen worden niet meer verhoogd met prijsinflatie maar verhoging is afhankelijk van beleggingsrendement. Daarom beweegt pensioen meer mee met de economie. * Alle ingegane pensioenen passen we met hetzelfde percentage aan. * Om schommelingen in het pensioen op te vangen verdelen we de beleggingsresultaten over 3 jaren en we vullen het pensioen aan vanuit de solidariteitsreserve als het pensioen om laag zou moeten.	* Verhoging pensioen als gevolg van uitdelen overreserve (afhankelijk van dekkingsgraad op moment van overgaan).

		* Nabestaandenpensioen wordt ook omgezet in een pensioenpot en wordt evenredig verhoogd als gevolg van het verdelen van de overreserve.	
	Alleen TOP/ overbrugging	* Zie hierboven * I.p.v. levenslange pensioen is dit pensioen nog steeds tijdelijk.	Zie hierboven
Ontvangers partnerpensioen (en evt. Anw hiaat uitkering)		* Zie hierboven * Geen informatie over nabestaandenpensioen	Zie hierboven
Ontvangers wezenpensioen		* Zie hierboven * Ingegane wezenpensioenen lopen nog door tot 27 jaar in geval van studie.	Zie hierboven
Ontvangers arbeidsongeschikt- heidspensioen		* Zie hierboven * AO-uitkering loopt door tot pensioendatum zolang iemand (gedeeltelijk) AO is. * Tevens voortzetting van pensioenopbouw onder de nieuwe regeling indien er sprake is van (gedeeltelijke) AO	Zie hierboven

Actieve deelnemers

Deelnemers	Segmentatie	Kernboodschap(pen)	Ev. Aanvullende boodschap
Actieven (A2006 en B)	tot 57 jaar	* Pensioen blijft een belangrijke arbeidsvoorwaarde. * Samen met de werkgever wordt er premie ingelegd * Nieuwe regeling met een vlakke premie voor iedereen. * Compensatie voor afschaffing progressieve premie. * Kans op hoger pensioen maar ook meer risico dat het lager wordt. * Opgebouwde pensioenen worden omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een persoonlijk pensioenvermogen waaruit op	* Nadruk op risicovollere beleggingen voor jongeren, levert meer op. Tegenvallers kunnen nog goed gemaakt worden.

		een gegeven moment pensioen betaald wordt. * Bij omzetten gaat geen geld verloren: er is waarschijnlijk meer geld dan nodig. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad op het moment van overgang. * Overreserve wordt gebruikt voor vullen wettelijke reserves, compensatie en solidariteitsreserve om in slechtere tijden daling van de uitkering zo veel mogelijk te voorkomen. * Wat overblijft van de overreserve wordt verdeeld over de persoonlijke pensioenpotjes. De hoogte is afhankelijk van dekkingsgraad op moment van overgaan. * Verhoging afhankelijk van beleggingsrendement en niet meer van dekkingsgraad. Pensioen gaat meer meebewegen met de economie. * Groei pensioenvermogen door premie en toedeling beleggingsrendement. * Rendement afhankelijk van beleggingsmix per leeftijdscohort. * Beleggingen afhankelijk van leeftijd(scohort). Voor jongeren wordt meer risico gelopen. Vanaf 57 jaar wordt het risico afgebouwd. * Om schommelingen in de pensioenuitkering op te vangen verdelen we de beleggingsresultaten over 3 jaren. * * Voor ingegane pensioenen is een solidariteitsreserve gevormd om deze op peil te houden. * Pensioenfonds geeft inzicht in ontwikkeling pensioenvermogen en verwachte pensioen op pensioendatum. * NP op risicobasis, PP 40% van het pensioengevend salaris en Wzp 10% resp. 20% bij een volle wees. * Opgebouwde NP wordt omgezet naar pensioenvermogen en wordt evenredig verhoogd als gevolg van het verdelen van de overreserve. * ANW-dekking wordt aangepast. Nieuwe naam: tijdelijk partner pensioen met een maximaal bedrag van € 7.500 bij 100% dienstverband. * AO-dekkingen wijzigen niet (premienvrijstelling en AO-uitkering).	
	Vanaf 57 jaar	Zie hierboven	* Nadruk op terugnemen risicovolle beleggingen. * Pensioen kan vanaf nu ingaan, u kunt dan wel compensatie mislopen (indien niet in 1 keer toebedeeld). * U heeft nog steeds verschillende keuzemogelijkheden.

Actieven excedentregeling (informatie kan in combinatie met informatie basisregeling)		* Uitleg nieuwe regeling bij informatie over basisregeling. * Geen oplopende premiestaffel maar vlakke premie van 14%. * Compensatie voor afschaffing progressieve premie. * De wens is om het aanwezige pensioenkapitaal bij ABN AMRO om te zetten naar het nieuwe pensioenpotje, samen met de pensioenaanspraken in de basisregeling (B-regeling). Een besluit over de wijze waarop dit dient te gebeuren dient nog genomen te worden door Sociale Partners.	
--	--	---	--

Slapers

Deelnemers	Segmentatie	Kernboodschap(pen)	Evt. aanvullende boodschap
Slapers, regelingen A2006 en B	Tot 57 jaar	* Opgebouwde pensioenen worden omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een persoonlijk pensioenvermogen. * Pensioenuitkering blijft in eerste instantie minimaal hetzelfde en is nog steeds levenslang. De pot kan niet leeg raken. Op pensioendatum wordt uit de pensioenpot maandelijks een levenslang pensioen betaald. * Bij omzetten gaat geen geld verloren: er is waarschijnlijk meer geld dan nodig. Dit is afhankelijk van de dekkinggraad op het moment van overgang. * Overreserve wordt gebruikt voor vullen wettelijke reserves, compensatie voor actieven en solidariteitsreserve om in slechtere tijden daling van de uitkering zo veel mogelijk te voorkomen. * Wat overblijft van de overreserve wordt verdeeld over de persoonlijke pensioenpotjes. De hoogte is afhankelijk van dekkinggraad op moment van overgaan). * Pensioenpot wordt belegd: voor (bijna) gepensioneerden minder risicovol dan voor jongeren die nog een lange weg te gaan hebben tot hun pensioen. * De pensioenen worden niet meer verhoogd met prijsinflatie maar verhoging is afhankelijk van beleggingsrendement. Daarom beweegt pensioen mee de beleggingsrendementen en de economie * Om schommelingen in de pensioenuitkering op te vangen verdelen we de beleggingsresultaten over 3 jaren. * Opgebouwde NP wordt omgezet naar pensioenvermogen en	* Risicovollere beleggingen voor jongeren, levert meer op. Tegenvallers kunnen nog goed gemaakt worden.

		wordt evenredig verhoogd als gevolg van het verdelen van de overreserve.	
	Vanaf 57 jaar	Zie hierboven	* Nadruk op terugnemen risicovolle beleggingen. * Pensioen kan vanaf nu ingaan * U heeft nog steeds verschillende keuzemogelijkheden.
Slapers, regeling B excedent (informatie kan in combinatie met informatie basisregeling)		* De wens is om het aanwezige pensioenkapitaal bij ABN AMRO om te zetten naar het nieuwe pensioenpotje, samen met de pensioenaanspraken in de basisregeling (B-regeling). Een besluit over de wijze waarop dit dient te gebeuren dient nog genomen te worden door Sociale Partners.	
Slapers, regeling A2001 met levenslang OP en/of TOP	Tot 57 jaar	* Opgebouwde pensioenen worden omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een persoonlijk pensioenvermogen met pensioenleeftijd 67 jaar. * Pensioenuitkering blijft in eerste instantie minimaal hetzelfde en is nog steeds levenslang. De pot kan niet leeg raken. Op pensioendatum wordt uit de pensioenpot maandelijks een levenslang pensioen betaald. * Bij omzetten gaat geen geld verloren: er is waarschijnlijk meer geld dan nodig. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad op het moment van overgang. * Overreserve wordt gebruikt voor vullen wettelijke reserves, compensatie en solidariteitsreserve om in slechtere tijden daling van de uitkering zo veel mogelijk te voorkomen. * Wat overblijft van de overreserve wordt verdeeld over persoonlijke pensioenpotjes. De hoogte is afhankelijk van dekkingsgraad op moment van overgaan. * Pensioenpot wordt belegd: voor gepensioneerden minder risicovol dan voor jongeren die nog een lange horizon hebben om pensioen op te bouwen. * De pensioenen worden niet meer verhoogd met prijsinflatie maar verhoging is afhankelijk van beleggingsrendement. Daarom beweegt pensioen meer mee met de economie	* Risicovollere beleggingen voor jongeren, levert meer op. Tegenvallers kunnen nog goed gemaakt worden.

		* Om schommelingen in de pensioenuitkering op te vangen verdelen we de beleggingsresultaten over 3 jaren. * Opgebouwde NP wordt omgezet naar pensioenvermogen en wordt evenredig verhoogd als gevolg van het verdelen van de overreserve.	
	Vanaf 57 jaar	Zie hierboven	* Nadruk op terugnemen risicovolle beleggingen. * Pensioen kan vanaf nu ingaan
Slapers, regeling A2001 met alleen PP		* Opgebouwde partnerpensioen wordt omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een pensioenvermogen en komt tot uitkering op het moment van overlijden van de hoofdverzekerde.	

Arbeidsongeschikten

Deelnemers	Segmentatie	Kernboodschap(pen)	Evt. aanvullende boodschap
AO-ers, regelingen A2006 en B	Tot 57 jaar	* Nieuwe regeling met vlakke premie die nog steeds (gedeeltelijk) door het pensioenfonds wordt doorbetaald. * compensatie voor afschaffing progressieve premie. * Kans op hoger pensioen maar ook meer risico dat het lager wordt. * Opgebouwde pensioenen worden omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een persoonlijk pensioenvermogen waaruit op een gegeven moment pensioen betaald wordt. * Bij omzetten gaat geen geld verloren: er is waarschijnlijk meer geld dan nodig. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad op het moment van overgang. * Overreserve wordt gebruikt voor vullen wettelijke reserves, compensatie en solidariteitsreserve om in slechtere tijden daling van de uitkering zo veel mogelijk te voorkomen. * Wat overblijft van de overreserve wordt verdeeld over de persoonlijke pensioenpotjes. De hoogte is afhankelijk van dekkingsgraad op moment van overgaan). * Verhoging afhankelijk van beleggingsrendement en niet meer van dekkingsgraad. Daarom gaat pensioen meer meebewegen met de economie.	* Nadruk op risicovollere beleggingen voor jongeren, levert meer op. Tegenvallers kunnen nog goed gemaakt worden.

		* Groei vermogen door premie en toedeling beleggingsrendement. * Rendement afhankelijk van beleggingsmix per leeftijdscohort. * Beleggingen afhankelijk van leeftijd(cohort). Voor jongeren wordt meer risico gelopen. Vanaf 57 jaar wordt het risico afgebouwd. * Voor ingegane pensioenen is een solidariteitsreserve gevormd om deze op peil te houden. * Pensioenfonds geeft inzicht in ontwikkeling pensioenvermogen en verwachte pensioen op pensioendatum. * Om schommelingen in de pensioenuitkering op te vangen verdelen we de beleggingsresultaten over meerdere jaren. * NP op risicobasis, PP 40% van pensioengevend salaris en Wzp 10% en 20% bij een volle wees. * Opgebouwde NP wordt omgezet naar pensioenvermogen en wordt evenredig verhoogd als gevolg van het verdelen van de overreserve. * ANW-dekking wordt aangepast. Nieuwe naam: tijdelijk partner pensioen met een maximaal bedrag van € 7.500 bij 100% dienstverband.	
	Vanaf 57 jaar	Zie hierboven	* Nadruk op terugnemen risicovolle beleggingen. * compensatie voor afschaffing progressieve premie.
AO-ers B excedent (informatie kan in combinatie met informatie basisregeling)		* Uitleg nieuwe regeling bij B regeling. * Geen oplopende premiestaffel maar vlakke premie van 14%. * Compensatie voor afschaffing progressieve premie. * De wens is om het aanwezige pensioenkapitaal bij ABN AMRO om te zetten naar het nieuwe pensioenpotje, samen met de pensioenaanspraken in de basisregeling (B-regeling). Een besluit over de wijze waarop dit dient te gebeuren dient nog genomen te worden door Sociale Partners.	

Vrijwillige regeling

Deelnemers	Segmentatie	Kernboodschap(pen)	Evt. aanvullende boodschap
Enkel actieve deelnemers met vrijwillige regeling (informatie kan in combinatie met informatie basisregeling)		* Uitleg nieuwe regeling bij basisregeling. * Regeling om vrijwillig bij te sparen is per 2025 gestopt. Er komt in de nieuwe pensioenregeling niks voor in de plaats. * De wens is om het aanwezige pensioenkapitaal bij ABN AMRO om te zetten naar het nieuwe pensioenpotje, samen met de pensioenaanspraken in de basisregeling. Een besluit over de wijze waarop dit dient te gebeuren dient nog genomen te worden door Sociale Partners.	

Ex-partners

Deelnemers	Segmentatie	Kernboodschap(pen)	Evt. aanvullende boodschap
Ex-partners	Verevend OP en BNP	* Opgebouwde pensioenen worden omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een persoonlijk pensioenvermogen waaruit op een gegeven moment pensioen betaald wordt aan ex-partner. * Pensioenvermogen in pensioenpot wordt belegd conform lifecycle hoofdverzekerde. * Verhoging van de toekomstige uitkering is afhankelijk van beleggingsrendement en niet meer van dekkingsgraad. * Om schommelingen in de pensioenuitkering op te vangen verdelen we de beleggingsresultaten over meerdere jaren. * Nog steeds afhankelijkheid van pensioenleeftijd ex-partner of overlijden ex-partner. * Bij omzetten gaat geen geld verloren: er is waarschijnlijk meer geld dan nodig. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad op het moment van overgang.	

	Alleen BNP	* Recht op BNP wordt omgezet naar persoonlijk pensioenpotje met een persoonlijk pensioenvermogen dat wordt belegd conform lifecycle hoofdverzekerde. * Bij overlijden hoofdverzekerde wordt uitkering betaald uit de pensioenpot. De hoogte is afhankelijk van de hoogte van het pensioenvermogen in de pensioenpot. * Verhoging van de toekomstige uitkering is afhankelijk van beleggingsrendement en niet meer van dekkingsgraad. * Om schommelingen in de pensioenuitkering op te vangen verdelen we de beleggingsresultaten over meerdere jaren. * Bij omzetten gaat geen geld verloren: er is meer geld dan nodig.	
--	------------	--	--

Bijlage 3 - Klachten -en Geschillenregeling

Klachten- en Geschillenregeling

Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch ergens niet tevreden over? Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft. We beginnen met een aantal definities van woorden die wij gebruiken zodat u weet waar wij het over hebben.

Definities

- a. pensioenfonds: Stichting Pensioenfonds Provisum.
- b. belanghebbende: degene die een klacht mag indienen bij het pensioenfonds; dat is de deelnemer, gewezen deelnemer en een andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde.
- c. bestuur: het bestuur van Stichting Pensioenfonds Provisum.
- d. burgerlijke rechter: de rechter die in eerste instantie bevoegd is om de zaak te behandelen.
- e. externe geschilleninstantie: een nog door de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aan te wijzen instantie speciaal voor geschillen als belanghebbende en pensioenfonds er onderling niet uitkomen. De streefdatum voor de start van deze instantie is 1 januari 2024.
- f. geëscaleerde klacht: een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie door het bestuur van het pensioenfonds wordt behandeld.
- g. geschil: klachten die intern niet zijn opgelost en worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
- h. klacht: elke uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het pensioenfonds.

i. Ombudsman Pensioenen: onafhankelijk instituut voor bemiddeling bij klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement, die wordt benoemd door de Sociaal Economische Raad (SER).

j. Autoriteit Persoonsgegevens: onafhankelijk toezichthouder die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt.

In aanvulling op bovenstaande definities zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en pensioenreglementen van het pensioenfonds van toepassing.

Vertrouwelijkheid

Geschillen en klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden over wat het pensioenfonds doet, zegt of schrijft? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan kunt u hierover een klacht indienen. Dit kan op verschillende manieren, namelijk door:

- een e-mail te sturen naar info@provisum.nl;
- te bellen naar 020-6213 891;
- een brief te sturen naar:
Pensioenfonds Provisum
Postbus 7873
1008 AB Amsterdam

Wilt u bij het indienen van uw klacht zo duidelijk mogelijk een omschrijving geven van waarom en waarover u ontevreden bent? Vermeld ook uw naam, geboortedatum en contactgegevens waarop u bereikbaar bent.

Hoe lang duurt het voordat u een reactie krijgt op uw klacht?

U krijgt binnen twee weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. U hoort dan ook binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Soms kan een klacht meteen of binnen twee weken worden afgehandeld, dan ontvangt u geen separate ontvangstbevestiging.

U krijgt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een reactie. Als we meer tijd nodig hebben of als we extra informatie nodig hebben, dan informeren wij u hierover. Indien er extra informatie nodig is, wordt de termijn van zes weken verlengd.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Het pensioenfonds beoordeelt uw klacht en laat u telefonisch, per e-mail of per brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen. U hoort dan ook wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit of de afhandeling.

Wij nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn, en/of

- de klacht bij de Ombudsman Pensioenen, de Autoriteit Persoonsgegevens, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

Bent u niet tevreden met het besluit of de afhandeling?

U kunt bij het bestuur aangeven als u niet tevreden bent met het besluit. Wij noemen dit een geëscaleerde klacht. U moet dit binnen zes weken na ons besluit doen. Dit kan telefonisch, per e-mail of per brief (zie gegevens hierboven). Vermeld hierbij dat het ter attentie van het bestuur is. U moet altijd duidelijk motiveren dat u niet tevreden bent over het besluit van of de afhandeling door het pensioenfonds.

Hoe lang duurt het voordat u een reactie krijgt?

U krijgt binnen twee weken een bericht dat uw geëscaleerde klacht is ontvangen. U hoort dan ook binnen welke termijn de geëscaleerde klacht wordt afgehandeld. Soms kan een geëscaleerde klacht meteen of binnen twee weken worden afgehandeld, dan ontvangt u geen separate ontvangstbevestiging.

U krijgt binnen zes weken na ontvangst van de geëscaleerde klacht bij het bestuur een schriftelijke en gemotiveerd besluit. Hierbij wordt ook vermeld wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur. Als er nader onderzoek gedaan moet worden, kan dit besluit langer op zich laten wachten dan deze zes weken. U krijgt hier dan bericht van. Het bestuur kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur over een geëscaleerde klacht, dan is er sprake van een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan:

- Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
070-349 96 20
info@ombudsmanpensioenen.nl
www.ombudsmanpensioenen.nl

De Ombudsman Pensioenen geeft een advies over het ingediende geschil. In de regel volgt het pensioenfonds dit advies. Mocht het bestuur het advies niet overnemen, dan moet daar een goede reden voor zijn. Het pensioenfonds brengt u binnen 8 weken hiervan op de hoogte. Als u het niet eens bent met het besluit van het pensioenfonds ná het advies van de Ombudsman Pensioenen kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

- Externe geschilleninstantie: deze instantie dient nog aangewezen te worden door de minister.

Gaat uw geschil over de verwerking van persoonsgegevens? Dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens. De contactinformatie is als volgt:

- Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
088-1805 250
www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

- Burgerlijke rechter

U kunt een geschil altijd direct voorleggen aan de burgerlijke rechter. Daarnaast kunt u het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter als u het niet eens bent met het besluit van het pensioenfonds na advies van de Ombudsman Pensioenen of een besluit van de externe geschillencommissie of een besluit van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Kosten

Het pensioenfonds brengt geen kosten in rekening voor de behandeling van een klacht. De kosten die belanghebbende maakt in het kader van de behandeling zijn voor eigen rekening.

Ingangsdatum

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur op 7 maart 2014 en laatstelijk gewijzigd, na advies van het verantwoordingsorgaan, met ingang van 15 september 2023.

Bijlage 4 - Risico-analyse

Risicowaardering

Kans	Toelichting
Vrijwel zeker (5)	Treedt op het komend half jaar en/of heeft zich in de afgelopen 6 maanden voorgedaan.
Hoog (4)	Treedt op het komend jaar en/of heeft zich het afgelopen jaar voorgedaan.
Middel (3)	Heeft de potentie om op te treden binnen het komend jaar en/of heeft zich voorgedaan de afgelopen 2 jaar.
Laag (2)	Doet zich mogelijk voor binnen 3 jaar en/of heeft zich voorgedaan de afgelopen 5 jaar.
Zeer gering (1)	Onwaarschijnlijk dat het zich voordoet de komende 5 jaar en/of heeft zich niet eerder voorgedaan binnen het fonds.

Risicoscore	Toelichting
Zwak	De beheersing is niet aanwezig en vereist onmiddellijke verbetering; het risico wordt niet adequaat beheerst
Midden	De beheersing is van afdoende kwaliteit en zorgt voor een adequate beheersing van het risico, maar er kan worden overwogen deze te verbeteren
Sterk	De beheersing is van hoge kwaliteit en zorgt voor een optimale (zo goed als reëel haalbaar) beheersing van het risico

Risicostrategie	Toelichting
Accepteren	Het risico wordt geaccepteerd.
Mitigeren	Het risico dient verder verlaagd te worden middels aanvullende beheersmaatregelen.
Overdragen	Het risico dient te worden overgedragen aan een andere partij.
Vermijden	Het risico dient vermeden te worden.

Impact	Toekomstbestendigheid	Beheerste uitvoering	Reputatie
5: Erg hoog	Zal leiden tot liquidatie van het pensioenfonds of opgaan in ander fonds	Zeer grote uitvoeringsproblemen, gepaard gaande met catastrofale financiële verliezen	Leidt tot onherstelbare negatieve publiciteit of zeer ernstige verstoring van de relatie met groot deel van de stakeholders of ingrijpen door de toezichhouders
4: Hoog	Het optreden van het risico vormt een ernstige bedreiging voor het voortbestaan van het pensioenfonds	Ernstige problemen met de kwaliteit van de uitvoering / bestuur onvoldoende in control / financiële schade groot	Leidt tot zware reputatieschade of duidelijke verstoring van de relatie met (een deel van) de stakeholders of een aanwijzing van de toezichhouders
3: Gemiddeld	Het risico draagt materieel bij aan een continuïteitsprobleem voor het pensioenfonds.	Leidt tot incidentele ernstige verstoring van de kwaliteit van de uitvoering / financiële schade middelmatig	Leidt tot negatieve publiciteit of duidelijke ontevredenheid bij stakeholders of aandacht van de toezichhouders m.b.t. het onderwerp
2: Laag	Het optreden van het risico zou enigszins kunnen bijdragen aan een continuïteitsprobleem voor het pensioenfonds	Enige invloed op de kwaliteit van de uitvoering / financiële schade klein	Leidt niet tot negatieve publiciteit maar wel tot enige ontevredenheid bij stakeholders
1: Verwaarloosbaar	Geen enkel effect op continuïteit of toekomstbestendigheid van het pensioenfonds.	Geen / nauwelijks invloed op kwaliteit van de uitvoering / financiële schade verwaarloosbaar	Leidt niet tot publiciteit en/of ontevredenheid bij stakeholders

Nr.	Omschrijving risico	Bruto kans	Bruto impact	Bruto risico	Beheersmaatregelen	Netto kans	Netto impact	Netto risico	Doelmatigheid	Strategie
1	Eigenaarschap ontbreekt	4	3	12	• Rol / taakverdeling van bestuur, commissies en SFH'ers vastgelegd; • Betrokkenheid functionarissen risicobeheer en interne audit (three lines of defence) • Volledige planning gemaakt door communicatie commissie en opgenomen in Communicatieplan • Taken en verantwoordelijkheden vastgelegd in beleidsdocumenten, -reglementen • Three lines of defence model in governance van het fonds • Borging evenwichtigheid en belangenbehartiging via vastlegging proces, bestuur, VO, RvT, Werkgevers, OR'en en VVGP	1	2	2	Sterk	Accepteren
2	Kanalen (website, brieven) zijn niet op tijd klaar	4	3	12	• Opgestelde Planning • Periodieke monitoring van en door ComCom • Implementatieplan voor Yellowtail, met heldere aanpak, taakverdeling, fasering/planning en rapportage over de voortgang • Bij uitzondering wordt gebruik gemaakt van niet-bekende en geteste kanalen	2	2	4	Sterk	Accepteren
3	Kennisniveau medewerkers pensioenbureau is onvoldoende	3	4	12	• Periodieke monitoring door ComCom • Periodieke monitoring door (adjunct) directeur • Opleiden van medewerkers pensioenbureau • Periodiek bespreken nieuwe pensioenregeling in werkoverleg • Q&A opstellen voor pensioenbureau (en voor website)	2	2	4	Sterk	Accepteren

4	Key man risico door dun bezet bureau	3	4	12	• Periodieke monitoring door ComCom • Periodieke monitoring door (adjunct) directeur * Bezetting afstemmen op communicatie uitingen (of andersom)	2	2	4	Sterk	Accepteren
5	Generieke informatie is niet correct	4	4	16	• Communicatie o.b.v. eigen input en door externe adviseur: de ComCom checkt de communicatie op juistheid. Indien andere disciplines nodig zijn worden deze betrokken (bijv. actuaariaat) • Aansluiten bij communicatie uitingen Pensioenfederatie	2	2	4	Sterk	Accepteren
6	Individuele informatie is niet correct en volledig	4	4	16	• Onderzoek datakwaliteit • Beleid datakwaliteit • Activeren deelnemers o.a. bij UPO's om de gegevens te controleren en aanpassingen aan ons of de werkgever door te geven • Voldoen aan wet -en regelgeving • Opvolgen van toelichtingen/uitingen van DNB, AFM en Pensioenfederatie • Monitoring door pensioenbureau • Steekproefsgewijze check brieven • URM-berekeningen zijn ingeregeld in het administratiesysteem en bij inregelen uitvoerig getest • Transitieoverzichten worden door pensioenbureau geautomatiseerd aangemaakt. De inregeling hiervan verloopt via het change management proces waarbij de geautomatiseerde aanmaak en de brieven inhoudelijk worden gecontroleerd voordat deze in productie gaan. • Basicgegevens zijn gebaseerd op door externe actuaris en auditor gecertificeerde gegevens • Voorkomen van correcties tijdens transitie: werkgevers worden opgeroepen om tijdig mutaties door te geven • Provisum probeert de transitie zo zorgvuldig als mogelijk uit te voeren en deelnemers zo goed mogelijk te informeren. Niet correcte informatie wordt gecorrigeerd conform correctie- en herzieningenbeleid. • Indien er een ontevreden klant is, kent ons	2	2	4	Sterk	Accepteren

				fonds een klachtenregeling inclusief doorverwijzing naar het GIP						
7	Ondanks juiste informatie neemt deelnemer niet relevante actie	4	3	12	• Op periodieke basis inzicht op handelingen middels website en nieuwsbrief statistieken • Evaluatie statistieken door ComCom waardoor bijsturing mogelijk is • Monitoren van ondernomen acties door ComCom • Werkgevers betrekken bij communicatie en inzetten om belang nieuwe regeling te benadrukken • De deelnemer wordt zo veel als mogelijk op hun eigen verantwoordelijkheden gewezen	2	2	4	Sterk	Accepteren

8	Prognose bevat (te) veel onzekerheden	3	3	9	• Aansluiting bij wettelijke verplichtingen / formats van de pensioensector • Beoordeling door actuariële medewerkers bureau en/of actuaris • Heldere 'disclaimer' met toelichting inzake de onzekerheid • Check door ComCom op toelichting	1	2	2	Sterk	Accepteren
9	Definitieve informatie wijkt aanzienlijk af van de prognose	3	3	9	• Gap-analyse door de ComCom met ondersteuning van actuariële medewerkers bureau en/of actuaris; • Uitleg inzake delta betreffende gecommuniceerde prognoses. • Bescherming dekkingsgraad • Toelichting door externe adviseur • Check door ComCom op toelichting	1	2	2	Sterk	Accepteren
10	Onjuiste verwachtingen worden gewekt	3	4	12	• Eenduidige communicatie via het Pensioenbureau; • Toetsing door klankbordgroep; • Periodieke evaluaties om de verwachtingen te toetsen • Bescherming dekkingsgraad • Communicatie o.b.v. eigen input en door externe adviseur: de ComCom checkt de communicatie op juistheid.	2	2	4	Sterk	Accepteren
11	Te veel aan informatie en onvergelijkbare informatie	4	3	12	• Eenduidige communicatie via het Pensioenbureau; • Beoordeling uitingen door de ComCom; • Toetsing door klankbordgroep; • Periodieke evaluaties om na te gaan 'hoe' de informatie wordt ontvangen. • Communicatie o.b.v. eigen input en door externe adviseur: de ComCom checkt de communicatie op juistheid. • Werken met doelgroepen en op maat snijden van berichten	2	2	4	Sterk	Accepteren

12	Het is deelnemers niet duidelijk dat de pensioenen niet meer geïndexeerd worden met de prijsinflatie	4	3	12	• Communicatieplan Wtp • Externe adviseur en tekstschrijver • Monitoring kennis bij deelnemers en evt. Bijstelling communicatie (Pensioenbarometer) • Communicatiebeleid en crisiscommunicatieplan • Communiceren samen met sociale partners	2	2	4	Sterk	Accepteren
13	Onrust onder deelnemers	3	3	9	• Communicatieplan Wtp • Monitoring houding bij deelnemers en evt. Bijstelling communicatie • Communicatiebeleid en crisiscommunicatieplan • Communiceren samen met sociale partners	2	2	4	Sterk	Accepteren
14	Administratiesysteem is niet op tijd klaar	4	4	16	• Monitoring planning door com ComCom • Projectmanagement op inrichten systeem • Digital Twin en monitoring van Lumera door directeur • Communicatiebeleid en crisiscommunicatieplan	2	2	4	Sterk	Accepteren
15	Onduidelijke informatie	4	4	16	• Communicatieplan Wtp • Externe adviseur en tekstschrijver • Monitoring kennis bij deelnemers en evt. Bijstelling communicatie • Communicatiebeleid en crisiscommunicatieplan	2	2	4	Sterk	Accepteren
16	Doelen worden niet bereikt	4	4	16	• Communicatieplan Wtp • Monitoring kennis bij deelnemers en evt. Bijstelling communicatie • Externe adviseur • Communicatiebeleid en crisiscommunicatieplan • Communiceren samen met sociale partners	2	2	4	Sterk	Accepteren

Bijlage 5 – Correctie- en herzieningenbeleid

Correctie- en herzieningenbeleid

Versie 21 april 2023

Inleiding

Deelnemers in een pensioenregeling moeten erop kunnen vertrouwen dat de informatie die zij ontvangen over hun pensioen juist is. Als het reeds gecommuniceerde – en soms al uitbetaalde – bedrag moet worden aangepast omdat de administratie of de aangeleverde data niet correct waren, heeft dat een negatief effect op het vertrouwen van de deelnemer in het pensioenfonds. De manier waarop een pensioenfonds omgaat met zo'n situatie maakt veel verschil of dat vertrouwen kan worden herwonnen.

Met dit beleid legt Provisum vast hoe het fonds wenst om te gaan met het doorvoeren van correcties en herzieningen. Dit document gaat niet over de beoordeling of een aanspraak wel of niet juist is vastgesteld, maar over de gevolgen die een herziening van een (eerder gecommuniceerde) aanspraak heeft.

Uitgangspunten van het beleid

De uitgangspunten van het beleid zijn:

- bij een herziening zijn het pensioenreglement, de -overeenkomst en de relevante wetgeving bepalend. Alvorens er een besluit wordt genomen, wordt gezien welke mogelijke juridische consequenties er aan de casus en aan het mogelijke besluit zijn verbonden;
 - in beginsel worden aanspraken herzien, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden;
 - uitkeringen worden altijd herzien als dit leidt tot een hogere uitkering en er wordt een nabetaling gedaan als een herziening met terugwerkende kracht wordt uitgevoerd;
 - als een herziening van een uitkering leidt tot een lagere uitkering, wordt dit alleen toegepast naar de toekomst, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden
- bijvoorbeeld:.
- Het te veel ontvangen bedrag wordt teruggevorderd als de deelnemer of pensioengerechtigde onjuiste of onvolledige informatie heeft doorgegeven, of als de pensioengerechtigde had kunnen weten dat de uitkering te hoog was.
 - Als de werkgever of het UWV een wijziging doorgeeft die tot een verlaging van het pensioen leidt, wordt het te veel uitgekeerde pensioen in principe teruggevorderd.
 - Als de pensioenuitkering door toedoen van het pensioenfonds te hoog is vastgesteld, besluit het fonds of de pensioengerechtigde het te veel uitgekeerde pensioen moet terugbetalen. Bij de besluitvorming hierover betreft het pensioenfonds o.a.:
 - De grootte van de correctie in relatie tot de hoogte van het pensioen van de belanghebbende.
 - De lengte van de periode waarover teveel pensioen is uitgekeerd.

- Als het pensioenfonds niet adequaat gereageerd heeft op een signaal van een deelnemer dat de pensioenuitkering niet juist, hoeft de pensioengerechtigde in principe niet terug te betalen.
- de hoogte van een terugvordering wordt beperkt als sprake is van verjaring. Hierbij wordt de wettelijke termijn van 5 jaar gehanteerd;
- deelnemers worden actief schriftelijk geïnformeerd, waarna er telefonisch contact opgenomen of er nog vragen zijn om hen duidelijk te maken waarom een herziening wordt doorgevoerd en de mogelijke consequenties van herziening voor henzelf en wat het handelingsperspectief is.
- Bij een nabetaling vergoedt het pensioenfonds aan de pensioengerechtigde wettelijke rente o.b.v. het tarief voor consumententransacties.
- Het fonds wijst de pensioengerechtigde op eventuele gevolgen voor toeslagen en belastingen en het op het handelingsperspectief daarbij.

Evenwichtige belangenafweging

Op basis van het pensioenreglement van het fonds wordt bepaald op welke aanspraken en uitkeringen de deelnemer recht heeft. Dit laat het bestuur van het fonds in beginsel dan ook geen beleidsvrijheid om het vermogen op een andere manier ten gunste van de deelnemers aan te wenden dan in het pensioenreglement is bepaald. Er kunnen zich echter bijzondere omstandigheden voordoen op grond waarvan besloten kan worden om een herziening niet of gedeeltelijk door te voeren bij negatieve effecten voor de deelnemer of de gevolgen ervan voor de deelnemer te beperken, zo nodig met een beroep op de 'hardheidsclausule'. In deze omstandigheid weegt het bestuur in de besluitvorming de evenwichtige belangenbehartiging van de alle deelnemers nadrukkelijk mee.

Voorkomen van herzieningen

Om herzieningen zo veel mogelijk te voorkomen wordt het volgende in aanmerking genomen:

- In aanvraagformulieren en toekenningsbrieven wordt in begrijpelijke taal duidelijk gemaakt waarom de opgevraagde informatie belangrijk is voor het correct vaststellen of controleren van een pensioenaanspraak of -uitkering.
- Waar van toepassing wordt beschreven welke consequenties het niet of niet op tijd melden van belangrijke informatie heeft en wordt het belang van het pensioenreglement benadrukt als leidend document voor de vaststelling van de hoogte van de pensioenaanspraak.
- Er wordt bij voortduring gestreefd om de kwaliteit van de informatieverstrekking richting deelnemers te verbeteren, zoals de UPO's, zodat de kans toeneemt dat deelnemers in een vroegtijdig stadium fouten in de pensioenadministratie zelf ontdekken en melden.
- Het fonds is afhankelijk van het doorgeven door de deelnemer van correcte informatie op het moment dat het pensioenfonds hier om vraagt in het kader van de uitvoering van de pensioenregeling of wanneer door een levensgebeurtenis met gevolgen voor de opgebouwde pensioenaanspraken hiertoe een verplichting ontstaat aan de kant van de deelnemer (bijvoorbeeld bij een pensioenverdeling na een echtscheiding). Het is van belang dat een deelnemer dit weet en wat het pensioenfonds van hem/ haar verlangt. Communicatie hierover is dus essentieel. Deelnemers moeten weten dat zij een eigen verantwoordelijkheid hebben en zullen dan ook begrijpen wanneer zij verwijtbaar hebben gehandeld.

- Er is voortdurend aandacht voor het verminderen van de complexiteit (waar mogelijk en (kosten) efficiënt) van de mutatieprocessen, bijvoorbeeld door straight through processing (STP).
- In de communicatie met de deelnemers wordt het karakter van de informatieverstrekking benoemd.
- Dat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend (Uniform Pensioenoverzicht of algemene informatie) of
- Dat de hoogte van de aanspraak of uitkering vast wordt gelegd (toekenningsbrief en uitkeringsspecificatie).

Uitvoering

Wanneer er zich een geval van (potentiële) herziening voordoet, meldt de directeur van het fonds dit aan het Dagelijks Bestuur (DB). De Pensioencommissie zal een voorstel voorbereiden voor het DB, resp. het bestuur. Het DB beslist of de casus ook nog aan het bestuur ter besluitvorming wordt voorgelegd of na afwikkeling verantwoording af te leggen. Bij het voorgenomen besluit laat de Pensioencommissie c.q. het DB zich leiden door de aard, omvang (o.a. de financiële consequenties) en omstandigheden van de casus. Bij de afwikkeling wordt afgewogen of er individuele omstandigheden zijn die in aanmerking genomen dienen te worden zoals:

- Of er een betalingsregeling gewenst is; (bedrag dient dan groter te zijn dan € 250);
Of er een wettelijke rente dient te worden vergoed en/of een evt. (belasting-, toeslagen-) schadevergoeding;
- Het uitgangspunt is dat terugbetaling in hetzelfde kalenderjaar plaatsvindt. In dat geval wordt het nettobedrag teruggevorderd.
- Bij terugbetaling in een volgend kalenderjaar moet het brutobedrag terugbetaald of verrekend worden.
- Er geldt een drempel van € 1 per maand; indien de aanspraak kleiner of gelijk is aan dit bedrag wordt hierover niet gecommuniceerd c.q. niet toegepast.

Juridisch kader

Zoals hiervoor is vermeld moet bij herziening nadrukkelijk rekening te worden gehouden met de juridische context. In dit document wordt volstaan met het benoemen van aandachtspunten van het juridische kader, waarbij het volgende geen limitatieve opsomming is.

- Art. 48 Pensioenwet, verstrekking van onjuiste informatie;
- Art. 6:162 Burgerlijk Wetboek (BW), onrechtmatige daad;
- Art. 6:2 en 6:248, BW, redelijkheid en billijkheid;
- Art. 3:33 en 3:35 BW, benoemen van de aard van de communicatie;
- Art. 6:203, 6:204 en 6:212 BW, onverschuldigde betaling, onrechtvaardige verrijking;
- Art. 6:119 e.v. BW, wettelijke rente
- Art. 3:309, BW, verjaring.

Voor een uitgebreide toelichting van het juridisch kader wordt verwezen naar het document "Herzien van pensioenen", Pensioenfederatie, januari 2021, [*PF Servicedocument Herzien Pensioenen.pdf](#)

Communicatie

Dit beleid is op de website geplaatst, zodat iedereen kan zien dat zorgvuldig met pensioenaanspraken en pensioenuitkeringen wordt omgegaan. Tevens zal dit beleid opgenomen worden in het IT-beleid als (verplichte) paragraaf bij datakwaliteit.
