



Communicatieplan Wet toekomst pensioenen

Kring Grolsch

Versie: Definitief

Datum: 9 juni 2026

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Inleiding | 5 |
| 1 Situatieschets | 7 |
| 1.1 Inleiding | 7 |
| 1.2 Missie, visie, ambitie en kernwaarden | 8 |
| 1.3 Onze transitiecommunicatie | 9 |
| 2 Doelgroepen | 11 |
| 2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie | 11 |
| 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen | 11 |
| 2.2.1 Samenstelling Kring Grolsch inclusief communicatievoorkeuren | 13 |
| 2.2.2 Segmentatie doelgroepen naar leeftijd | 14 |
| 2.3 Segmentatie deelnemers die extra aandacht verdienen | 14 |
| 2.3.1 Life events vlak voor de overgang | 14 |
| 2.3.2 Digitale vaardigheid | 15 |
| 2.3.3 Verschil in geletterdheid | 15 |
| 2.3.4 Behoeftte aan toegankelijke webcontent | 15 |
| 3 Effecten wijziging pensioenregeling | 16 |
| 3.1 Wat blijft hetzelfde? | 16 |
| 3.2 Wat verandert er? | 16 |
| 3.4 Welke informatie is volgens de wet verplicht? | 20 |
| 3.5 Welke bronnen hanteren wij? | 22 |
| 4 Doelstellingen | 24 |
| 4.1 Ons communicatiedoel en subdoelen | 24 |
| 4.1.1 Deelnemers een positief gevoel geven over de transitie | 24 |
| 4.1.2 Subdoelen (kennis, houding en gedrag) | 24 |
| 5 Communicatiemomenten en boodschappen | 27 |
| 5.1 Fasering in onze communicatie | 27 |
| 5.1.1 De aanlooffase | 27 |
| 5.1.2 De besluitvormingsfase | 27 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 5.1.3 | De implementatiefase | 27 |
| 5.1.4 | De nazorgfase | 27 |
| 5.2 | Boodschappen | 28 |
| 5.2.1 | Periode 1 Aanloophase | 28 |
| 5.2.2 | Periode 2 Besluitvormingsfase | 28 |
| 5.2.3 | Periode 3 Implementatiefase | 28 |
| 5.2.3.1 | Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor alle doelgroepen | 29 |
| 5.2.3.2 | Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor specifieke doelgroepen 'Wat blijft hetzelfde?' | 29 |
| 5.2.3.3 | Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor specifieke doelgroepen 'Wat verandert er?' | 31 |
| 5.2.4 | Periode 4 Nazorgfase | 36 |
| 5.2.4.1 | Periode 4 Nazorgfase: Boodschappen voor alle doelgroepen | 36 |
| 5.2.5 | Collectieve waardeoverdracht | 36 |
| 5.3 | Grenzen dekkingsgraad | 37 |
| 5.4 | Communicatie aanpak | 37 |
| 5.5 | Kanalen en middelen | 38 |
| 5.6 | Communicatiemomenten | 43 |
| 5.6.1 | Communicatiekalender 2026 | 44 |
| 5.6.2 | Communicatiekalender 2027 | 45 |
| 5.6.3 | Klantreizen na transitie | 45 |
| 6 | Effectmeting en evaluatie | 46 |
| 6.1 | Kwantitatief deelnemersonderzoek | 46 |
| 6.2 | Data-analyse (gedragsdoelen) | 47 |
| 6.3 | Monitoren opmerkingen, vragen en klachten | 47 |
| 6.4 | Bijsturen communicatie | 47 |
| 7 | Correcte communicatie | 48 |
| 7.1 | Kwaliteit data en administratie | 48 |
| 7.1.1 | Gegevensinwinning en datavalidatie Wtp | 48 |
| 7.1.2 | Beheersmaatregelen operationele processen en datakwaliteit | 48 |
| 7.1.3 | Controles op de communicatie uitingen | 49 |
| 7.1.4 | Herzieningenbeleid | 49 |
| 7.1.5 | Onafhankelijke audit | 49 |

| | | |
|-------|--|-----------|
| 7.2 | Zorgplicht en keuzebegeleiding | 49 |
| 7.3 | Vragen- en klachtenafhandeling | 49 |
| 7.4 | Risico's voor de communicatie | 50 |
| 7.4.1 | Het transitie Risk Self Assessment | 50 |
| | Bijlage A: Voorbeeld transitieoverzicht vóór transitiedatum | 54 |
| | Bijlage B: Extra boodschappen in onze brieven | 57 |
| | Bijlage C: Communicatieklantreis keuze vast/variabel na invaren | 59 |
| | Bijlage D: Communicatieproces bij incidenten | 60 |

Inleiding

We gaan over op nieuwe regels voor pensioen: de grootste herziening van het Nederlandse pensioenstelsel ooit. Met de Wet toekomst pensioenen (Wtp) behouden we goede dingen van het oude stelsel, maar er verandert ook veel. En dat vraagt om zorgvuldige communicatie.

Dit communicatieplan beschrijft hoe wij onze deelnemers meenemen naar de nieuwe pensioenregeling.

Het is wettelijk verplicht om correcte, duidelijke en evenwichtige informatie te geven. De informatie wordt tijdig verstrekt of beschikbaar gesteld. Deelnemers moeten hierbij worden aangezet tot actie. Daarnaast moeten deelnemers op persoonlijk niveau inzicht krijgen in de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen en de gevolgen van een keuze of combinatie van keuzes over het pensioen.

Dit plan is specifiek geschreven voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. We informeren de deelnemers over de nieuwe regeling, wat er hetzelfde blijft, wat er verandert en wat dit voor hen betekent. Als pensioenfonds begeleiden we hen op een adequate manier bij het maken van passende keuzes binnen de pensioenregeling. In dit plan geven we aan hoe we dit doen, wanneer we dat doen, wat onze communicatiedoelen zijn, welke boodschappen we overbrengen en via welke kanalen en middelen. We plannen ook momenten om te evalueren, zodat we onze communicatie kunnen aanpassen als dat nodig is. Dit plan helpt ons om gestructureerd na te denken over de communicatie die nodig is om alle deelnemers bij de veranderingen te betrekken.

Daar waar we 'we', 'wij' en 'ons' schrijven, refereren we aan Stichting Achmea Algemeen Pensioenfonds (hierna Centraal Beheer APF). In dit document gebruiken we 'hij' als aanduiding voor de deelnemer, hiermee bedoelen we ook 'zij' of 'hen', afhankelijk van de context.

Dit communicatieplan is gericht op onze deelnemers van Kring Grolsch.

In dit communicatieplan beschrijven we de deelnemercommunicatie voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling onder de Wtp en welke doelstellingen we daarbij willen realiseren. Dit beschrijven wij voor werkgever Grolsche Bierbrouwerij Nederland B.V. (hierna Grolsch) die haar pensioenregeling heeft ondergebracht in Kring Grolsch bij Centraal Beheer APF. De beoogde transitiedatum is 1 januari 2027. Dit communicatieplan is onderdeel van het implementatieplan. Het implementatieplan dienen wij in bij De Nederlandsche Bank (DNB). Het communicatieplan dienen we in bij de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM). Hierna plaatsen we het implementatieplan en het communicatieplan op onze website.

Het communicatieplan geldt tot na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Wij onderscheiden vier fases in onze communicatie: aanloop, besluitvorming, implementatie en nazorg. Dit communicatieplan gaat met name over de implementatiefase. Deze periode loopt vanaf het moment van indienen van het implementatieplan bij DNB en het communicatieplan bij de AFM tot een aantal maanden na de daadwerkelijke overgang.

Stakeholders worden buiten beschouwing gelaten in het communicatieplan.

Dit plan gaat over de communicatie met deelnemers. Centraal Beheer APF heeft daarnaast te maken met verschillende stakeholders vanuit sociale partners (werkgever en ondernemingsraad en/of vakbonden), fondsorganen (Belanghebbendenorgaan, Raad van Toezicht) en de toezichthouders (AFM en DNB). Stakeholdercommunicatie valt buiten de scope van dit communicatieplan.

De werkgever betrekken wij bij de overgang. Vooraf laten we weten wat en wanneer we naar deelnemers gaan communiceren, zodat de werkgever kan helpen bij eventuele vragen van werknemers. De werkgever kan ons ook voorzien van feedback op onze communicatie-uitingen, zodat wij kunnen bijsturen. De overgang naar de nieuwe regels

voor pensioen brengt ook administratieve veranderingen met zich mee. Dit wordt tijdig afgestemd met de werkgever. Een belangrijk onderwerp daarbij is de omgang met mutaties met terugwerkende kracht.

Elke Kring bij Centraal Beheer APF kent een Belanghebbendenorgaan (BO). Dit BO vertegenwoordigt alle belanghebbenden van de Kring en heeft goedkeurings- en adviesrechten. Voor de transitie naar het nieuwe stelsel zijn ook specifieke goedkeurings- en adviesrechten van toepassing. Wij houden het BO van Kring Grolsch actief op de hoogte over alle onderdelen die van belang zijn bij de transitie naar het nieuwe stelsel.

Dit communicatieplan kent 7 hoofdstukken.

En deze zijn als volgt opgebouwd:

1. Situatieschets

Hierin schetsen wij Centraal Beheer APF, de huidige pensioenregeling van Kring Grolsch en de keuzes die de sociale partners hebben gemaakt voor het nieuwe stelsel.

2. Doelgroepen

Met wie gaan we communiceren? De communicatie over en tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel is nodig om deelnemers op persoonlijk niveau inzicht te geven over de gevolgen van de transitie. In dit hoofdstuk beschrijven wij de diverse deelnemersgroepen die we onderkennen voor de transitiecommunicatie. Ook de wettelijk verplichte communicatie komt aan bod.

3. Effecten wijziging pensioenregeling

Wat blijft hetzelfde en wat verandert er? Een beschrijving van de wijzigingen als gevolg van de transitie naar de nieuwe pensioenregeling vermelden wij hier. De wijzigingen per doelgroep wordt beschreven in hoofdstuk 5.

4. Doelstellingen

Welke concrete, realistische en meetbare doelen hebben we gesteld? In dit hoofdstuk een beschrijving van onze subdoelen: kennis, houding en gedrag.

5. Communicatiemomenten en boodschappen

Wat en hoe gaan wij wanneer communiceren? In dit hoofdstuk is uitgewerkt in welke fases wij de communicatie hebben opgedeeld. Hoe zien de communicatiemomenten en boodschappen eruit en welke kanalen zetten we in? In onze communicatiekalender is dit overzichtelijk weergegeven.

6. Effectmeting en evaluatie

Door informatie te verzamelen verkrijgen wij waardevolle inzichten die we gebruiken bij de evaluatie en bijsturing van de communicatie.

7. Correcte communicatie

Hoe zorgen we voor correcte informatie? De beheersmaatregelen voor het verloop van correcte administratie naar correcte deelnemersinformatie worden beschreven.

Tot slot: hoe is dit plan tot stand gekomen?

Dit plan is tot stand gekomen in overleg met het bestuur en na meerdere gesprekken met Achmea Pensioenservices. Vervolgens is het voorgelegd aan het belanghebbendenorgaan Kring Grolsch, dat het plan als zorgvuldig en volledig heeft beoordeeld. De gestelde vragen zijn naar tevredenheid beantwoord. De sleutelfunctiehouder risicobeheer heeft een risico-opinie uitgebracht. Deze beoordeling is positief; het restrisico op non-compliance wordt als beheersbaar beschouwd. Daarnaast heeft de sleutelfunctiehouder Internal Audit een onafhankelijke review uitgevoerd.

De informatie in dit document is met zorg samengesteld. Dit is een 'levend' document: ontwikkelingen, nieuwe inzichten en resultaten van effectmeting kunnen leiden tot aanpassing en aanvulling van dit plan. Bij afwijkingen of onduidelijkheden is de informatie uit de uitvoeringsovereenkomsten, pensioenreglementen en uitvoeringsreglement leidend en bepalend.

1 Situatieschets

1.1 Inleiding

Centraal Beheer APF verzorgt de pensioenuitvoering voor verschillende collectiviteitskringen.

Centraal Beheer APF heeft momenteel 15 collectiviteitskringen. Binnen een collectiviteitskring voeren wij de pensioenregeling(en) uit voor (voormalig) werknemers van een of meerdere werkgevers. De pensioenregelingen binnen een collectiviteitskring kunnen van elkaar verschillen.

Centraal Beheer APF heeft op dit moment 5 zogenaamde ‘standaardkringen’.

In deze kringen kan een werkgever de uitvoering van een premieovereenkomst (Kring DC) of uitkeringsovereenkomst (Kring DB) onderbrengen in een collectiviteit met andere werkgevers.

- Kring DB Evenwicht
- Kring DB Premie
- Kring DB Stabiliteit
- Kring DB Koopkracht
- Kring DC

Daarnaast heeft Centraal Beheer APF op dit moment 10 ‘eigen kringen’.

- Kring Bavaria
- Kring Chemours
- Kring Deutsche Bank Nederland
- Kring equensWorldline
- Kring Grolsch
- Kring HPE
- Kring HP Nederland
- Kring ES Nederland
- Kring RBS
- Kring Sligro Food Group

Grolsch heeft de pensioenregeling ondergebracht in een eigen kring: Kring Grolsch.

Sinds 1 oktober 2024 verzorgt Centraal Beheer APF het pensioen voor werknemers die werken of gewerkt hebben bij de werkgever Grolsch. Het gaat om pensioenaanspraken en -rechten van ruim 2.000 deelnemers en een belegd vermogen van ongeveer € 350 miljoen. De huidige pensioenregeling betreft een (Collectief Defined Contribution) middelloonregeling met een jaarlijks premievolume van € 7 miljoen. De pensioenregeling kent een partner- en wezenpensioen op risicobasis, een wezenpensioen tot de leeftijd van 27 jaar (indien studerend), een voorwaardelijke toeslagverlening en gaat uit van een pensioenrichtleeftijd van 67 jaar.

Grolsch heeft het voornemen om per 1 januari 2027 over te gaan naar een nieuwe pensioenregeling.

Grolsch en de ondernemingsraad (OR) zijn, na zorgvuldig overleg, tot overeenstemming gekomen om per 1 januari 2027 over te gaan naar een nieuwe pensioenregeling. Hiervoor heeft Grolsch ook haar werknemers om instemming gevraagd. De nieuwe pensioenregeling betreft een Flexibele Premiereregeling met risicodelingsreserve in de uitkeringsfase (FPR+). De pensioenregeling kent een partner- en wezenpensioen op risicobasis, een wezenpensioen tot leeftijd 25 jaar en gaat uit van een standaard pensioenleeftijd van 68 jaar. Deze afspraken zijn opgenomen in het implementatieplan.

Onderbouwing voor de keuze voor een FPR+.

Werkgever Grolsch en de OR hebben een zorgvuldige afweging van belangen gemaakt. In het transitieplan is het volgende opgenomen:

“Op basis van de score uit een kwalitatieve analyse en de voorkeuren van werknemers past een flexibele premiereregeling

met solidaire elementen het beste voor de werknemers van Grolsch. Belangrijke criteria hiervoor waren naast de solidaire elementen (m.n. optie voor stabilisering van de pensioenuitkering), de keuzemogelijkheid tussen een vaste of variabele uitkering op de pensioendatum en keuzes ten aanzien van de beleggingen gegeven de diversiteit in risicopreferenties tussen deelnemers, eenvoud/transparantie en het mee kunnen nemen van de volledige waarde bij individuele waardeoverdracht”.

en

“Het is het uitgangspunt van sociale partners om over te stappen naar een Multi-cliënt kring vanwege de lagere kosten en beheersbaarheid.”

Voor de deelnemers van Kring Grolsch zijn de veranderingen groot.

Vanaf 1 januari 2027 starten wij naar verwachting met de uitvoering van de FPR+ voor Grolsch binnen Kring Flexibel+ waarbij het uitgangspunt is dat ook de opgebouwde pensioenen in de Kring Grolsch worden omgezet naar de FPR+ (invaren). De veranderingen zijn daarom groot en betreffen alle deelnemers. Daar waar in dit plan gesproken wordt over ‘deelnemers’, wordt iedereen bedoeld die pensioenaanspraak (kan) maken en/of pensioenrecht heeft bij Kring Grolsch. Als de communicatie gericht is op een specifieke doelgroep, dan geven we dat aan.

Er zijn pro forma bezwaarmakers tegen de wijziging van de huidige pensioenregeling.

Dit betreft 2 deelnemers. Grolsch gaat met beide deelnemers in gesprek.

1.2 Missie, visie, ambitie en kernwaarden

Onze missie.

‘Een totale oudedagsvoorziening bereikbaar maken voor iedereen’

Wij willen voor elke ingelegde euro zo veel mogelijk pensioen realiseren en wij willen onze deelnemers inzicht geven in hun totale pensioensituatie, zodat de deelnemers weten waar zij aan toe zijn.

Onze visie.

‘De werkelijkheid van vandaag maakt van de oude dag een nieuwe dag die vraagt om andere oplossingen’

De werkelijkheid van vandaag

De wereld verandert snel, inclusief geopolitieke spanningen en druk op klimaat. Wij leven langer, solidariteit tussen generaties staat onder druk, de fiscale voordelen van pensioen nemen af, terwijl wij de pensioenlasten zien stijgen. Het pensioenstelsel in Nederland is continu in ontwikkeling. De Wet toekomst pensioenen (Wtp) is aangenomen en op 1 juli 2023 van start gegaan. De komende jaren staan in het teken van de transitie naar het nieuwe stelsel. De arbeidsmarkt flexibiliseert en de overheid legt meer verantwoordelijkheid bij de burger. Dat geldt voor zorgtaken maar ook voor de eigen oudedagsvoorziening. De verzorgingsstaat verandert in een samenleving waar wij meer zelf moeten doen, zelf moeten organiseren. Terwijl mensen pensioen onbewust zijn en het vertrouwen in een goede oudedagsvoorziening niet vanzelfsprekend is. Wij geloven bij Centraal Beheer APF in de kracht van het collectief bij het realiseren van een goed persoonlijk pensioen. Dat vraagt andere oplossingen dan tot op heden in de traditionele pensioenmarkt worden aangeboden.

Andere oplossingen

Om de kosten voor het beheer van pensioen betaalbaar te houden en om inzicht te verschaffen, blijven wij innoveren en kijken wij naar andere oplossingen, zoals een verdere digitalisering van onze dienstverlening. Tegelijkertijd willen wij robuust en betrouwbaar zijn in het nakomen van afspraken.

Onze ambitie.

‘Samen werken aan een persoonlijk pensioen’

Persoonlijk pensioen

Het is onze ambitie om een persoonlijk pensioen voor iedereen mogelijk te maken. Want een pensioen is voor iedereen anders. De een wil vooral ‘goed leven’, reizen of leuke dingen met de kleinkinderen doen. Anderen willen vooral goede zorg kunnen betalen en blijven wonen in hun eigen huis. De één durft meer risico te nemen dan de ander. Daarom is het belangrijk dat wij samen zoveel mogelijk uit de financiële mogelijkheden halen voor deze persoonlijke wensen. Daarbij is er inzicht en overzicht in het totale inkomen voor later en kunnen er persoonlijke keuzes gemaakt worden, waarbij er inspraak mogelijk is.

De kracht van iedereen

‘Samen’ sluit aan op onze coöperatieve kernwaarde, vormt de basis voor ons als Centraal Beheer APF en gaat uit van solidariteit tussen mensen op basis van welbegrepen eigenbelang. Wij delen risico's en resultaat met elkaar. Wij maken innovatie mogelijk en door samen op te trekken creëren wij schaalvoordelen. De voordelen die dat oplevert komen ten goede aan de deelnemers. Dat leidt tot meer pensioen per ingelegde euro. Deelnemers hebben hierbij zelf de mogelijkheid mee te beslissen en persoonlijke keuzes te maken. Zo werken wij samen voor nu en de toekomst aan een persoonlijk pensioen, dat beheersbaar is en tegen acceptabele kosten.

Onze kernwaarden.

‘Samen, professioneel, innovatief, digitaal & transparant’

Wij handelen vanuit de volgende kernwaarden:

- Samen: samen staan wij sterker.
- Professioneel: pensioenfondsen zijn financiële instellingen en moeten professioneel werken.
- Innovatief: de kracht om in te spelen op de dynamiek van de markt en continu te vernieuwen.
- Digitaal: de voordelen van digitalisering te benutten.
- Transparant: inzicht geeft duidelijkheid.

Alle uitingen worden getoetst aan onze kernwaarden. Wij willen deelnemers activeren. Dit doen wij bijvoorbeeld door het inzetten van een prikkelende boodschap in onze aanvullende communicatie. Activeren met emotie, zoals ook beschreven in ons communicatiebeleidsplan.

1.3 Onze transitiecommunicatie

De basis van de pensioencommunicatie is voor alle kringen gelijk, maar de uitwerking van de pensioenregeling en informatie over invaren verschilt per Kring.

Het principe van een algemeen pensioenfonds is schaalgrootte en standaardisatie. Zo kunnen werkgevers samen de aanpak en kosten delen. Dit komt terug in onder andere de pensioenuitvoering, vermogensbeheer en governance. De communicatie is in de basis voor alle kringen gelijk. Dat principe houden we ook voor de communicatie over de nieuwe pensioenregeling aan. Dat geldt ook voor de inzet van de kanalen en middelen. Echter, daar waar we de nieuwe pensioenregeling uitleggen (ten opzichte van de huidige pensioenregeling) of informatie geven over invaren, wordt de informatie kring specifiek.

Deelnemers kunnen tot verschillende doelgroepen behoren: bijvoorbeeld als deelnemer maar ook als ex-partner van een deelnemer. De huidige communicatiestromen lopen afzonderlijk. Het zou vanuit deelnemerperspectief wenselijk kunnen zijn om een aparte doelgroep te vormen en gecombineerde informatie te verstrekken. Echter, de extra kosten en inspanningen die hiermee gepaard gaan, wegen niet op tegen de voordelen. Daarnaast willen wij het risico op

(communicatie)fouten beperken. Daarom kiezen we er bewust voor om de huidige communicatiestromen (per doelgroep afzonderlijk) te behouden.

Onze visie ten aanzien van communicatie.

Pensioencommunicatie is er om Deelnemers, Gewezen deelnemers, Pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden te ondersteunen in het verkrijgen van overzicht, inzicht en handelingsperspectief in de financiële situatie voor en na pensionering. Dit doen we door de Deelnemer, de Gewezen deelnemer, de Pensioengerechtigde en andere aanspraakgerechtigden te informeren op het moment dat hij wil, via het kanaal dat hij wil en met de diepgang die hij wil. De communicatie is altijd tijdig, correct, duidelijk en evenwichtig en op het niveau en naar de belevingswereld van de Deelnemer, de Gewezen deelnemer, de Pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde afgestemd.

Al onze communicatie wordt getoetst op de volgende uitgangspunten:

- Centraal Beheer APF communiceert digitaal
- Centraal Beheer APF biedt handelingsperspectief
- Centraal Beheer APF communiceert tweetalig
- Centraal Beheer APF communiceert begrijpelijk en evenwichtig
- Centraal Beheer APF communiceert gelaagd
- Centraal Beheer APF communiceert op maat
- Centraal Beheer APF biedt hulp aan kwetsbare groepen
- Centraal Beheer APF stemt af met zijn doelgroepen
- Centraal Beheer APF communiceert transparant

Kanalen voor communicatie.

Centraal Beheer APF vindt het belangrijk dat de gebruikte kanalen passen bij de communicatievoorkeuren, kenmerken, (digitale) vaardigheden en belevingswereld van de deelnemers. De volgende kanalen zijn beschikbaar:

- Website
- Schriftelijke / digitale correspondentie
- Persoonlijk contact met het pensioenfonds
- Mijn Pensioen
- Pensioenplanner
- Nieuwsbrieven
- Webinar
- Video's / infographics / animatie

2 Doelgroepen

2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie

Grolsch is gevestigd in Enschede.

Hier zorgen de circa 570 medewerkers iedere dag vol trots voor de ontwikkeling, productie en distributie van de lekkerste bieren. Op afdelingen als human resources, facilities, informatisering, strategy en business development, sales, het laboratorium en natuurlijk de brouwerij.

Inkomen voor nu en later.

De huidige pensioenpremie is 22,5% van de som van de pensioengevende salarissen van alle Actieve Deelnemers. De werkgever betaalt 2/3e deel en de werknemers betalen 1/3e deel.

De voertaal is Nederlands.

De deelnemer heeft de mogelijkheid om aan te geven of hij de procescommunicatie in het Nederlands of Engels wil ontvangen. Kiest hij voor Engels? Dan ontvangt hij de procescommunicatie in het Engels. Overige communicatie, zoals nieuwsbrieven en activatie mailings, wordt alleen in het Nederlands aangeboden. Centraal Beheer APF communiceert voor alle kringen voornamelijk in het Nederlands. Er zijn op dit moment 5 deelnemers in Kring Grolsch die voorkeurstaal Engels hebben.

Onze reguliere communicatie is digitaal als dat kan en niet-digitaal als dat moet.

- De reguliere digitale media zijn de website, het persoonlijke portaal Mijn Pensioen, de digitale nieuwsbrief 'Liefde voor later' en onze activatie mailings: zoals de mailing 'Bijna met pensioen', welkomstmailing en de APK-mailing.
- Wettelijk verplichte informatie wordt digitaal verstuurd als een e-mailadres is vastgelegd en toestemming aanwezig is voor digitale communicatie. Is hier geen sprake van, dan wordt een notificatie met verwijzing naar de berichtgeving op het persoonlijke portaal of de uiting per post gestuurd. In de notificatie is in de omschrijving opgenomen op welk onderwerp het bericht betrekking heeft.
 - Komt een digitale uiting niet aan (de mail bouncet)? Dan wordt een notificatie per post gestuurd.
- Als post retour komt en wij het juiste adres niet kunnen achterhalen, dan krijgt de deelnemer uiteindelijk het label 'onvindbaar'.

2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

Omdat deelnemers verschillende doelstellingen en behoeften, communicatievoorkeuren en kennisniveaus hebben én zich in verschillende levensfasen bevinden, is segmentatie naar doelgroepen essentieel. Centraal Beheer APF onderscheidt de deelnemers binnen Kring Grolsch op basis van pensioenstatus en op leeftijd. De status van een deelnemer en de leeftijd bepalen namelijk in grote mate welke informatie relevant is voor de ontvanger. Daarnaast is de huidige communicatie ook ingedeeld op pensioenstatus, waardoor we deze aanpak effectief kunnen toepassen.

De keuze voor segmenteren op pensioenstatus sluit ook aan op de keuzes die de sociale partners hebben gemaakt in het transitieplan. Indien een deelnemer tot meerdere doelgroepen behoort, wordt communicatie niet samengevoegd: de deelnemer ontvangt de communicatie per doelgroep.

| nr | Doelgroep | Omschrijving |
|----|---------------------------------------|--|
| | Deelnemers | Dit betreft iedereen met een pensioenaanspraak of pensioenrecht op pensioen in de pensioenregeling. Dit zijn alle beschreven doelgroepen. |
| 1 | Actieve Deelnemer | Een werknemer die voldoet aan de voorwaarde voor deelname aan de pensioenregeling en pensioen verwerft. Maar geen Arbeidsongeschikte Deelnemer is. |
| 2 | Arbeidsongeschikte Deelnemer | Een (gewezen) werknemer met premievrije pensioenverwerving in de pensioenregeling vanwege (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid. |
| 3 | Gewezen Deelnemer | Een voormalig Actieve Deelnemer of voormalig Arbeidsongeschikte Deelnemer die geen pensioen meer verwerft in de pensioenregeling en die een pensioenaanspraak heeft behouden. of Een ex-partner van een Actieve Deelnemer, Arbeidsongeschikte Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Gepensioneerde, met een aanspraak op (tijdelijk) ouderdomspensioen vanwege conversie. |
| 4 | Ex-partner met niet ingegaan pensioen | Een ex-partner van een Actieve Deelnemer, Arbeidsongeschikte Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Gepensioneerde, die recht heeft op bijzonder partnerpensioen en/of rechtstreekse uitbetaling van verevend (tijdelijk) ouderdomspensioen. |
| 5 | Gepensioneerde | Een voormalig Actieve Deelnemer, voormalig Arbeidsongeschikte Deelnemer of voormalig Gewezen Deelnemer voor wie het (tijdelijk) ouderdomspensioen geheel of gedeeltelijk is ingegaan. of Een ex-partner van een Actieve Deelnemer, Arbeidsongeschikte Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Gepensioneerde voor wie het (tijdelijk) ouderdomspensioen uit conversie is ingegaan. |
| 6 | Partner met ingegaan pensioen | Een partner van een overleden Actieve Deelnemer, Arbeidsongeschikte Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Gepensioneerde voor wie het (tijdelijk) partnerpensioen is ingegaan. |
| 7 | Kind met ingegaan pensioen | Een kind van een overleden Actieve Deelnemer, Arbeidsongeschikte Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Gepensioneerde voor wie het wezenpensioen is ingegaan. |
| 8 | Ex-partner met ingegaan pensioen | Een ex-partner van een overleden Actieve Deelnemer, Arbeidsongeschikte Deelnemer, Gewezen Deelnemer of Gepensioneerde voor wie het bijzonder partnerpensioen is ingegaan. |
| 9 | Ex-partner van een Gepensioneerde | Een ex-partner van een Gepensioneerde die recht heeft op rechtstreekse uitbetaling van (tijdelijk) verevend ouderdomspensioen. |

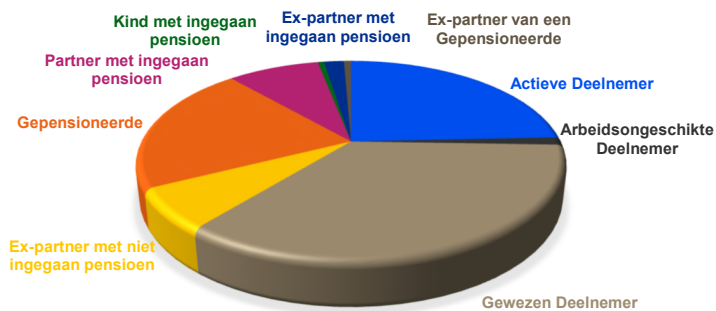
2.2.1 Samenstelling Kring Grolsch inclusief communicatievoorkeuren

| Doelgroepen ^{*)} | Polissen | | Voorkeur digitaal | | 55+ ^{**)} | | 55- ^{**)} | |
|---------------------------------------|----------|---------|-------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|
| Totaal | 2.307 | 100,00% | 690 | 29,91% | 1.384 | 59,99% | 923 | 40,01% |
| Actieve Deelnemer | 561 | 24,32% | 530 | 22,97% | 192 | 8,32% | 369 | 15,99% |
| Arbeidsongeschikte Deelnemer | 28 | 1,21% | 4 | 0,17% | 23 | 1,00% | 5 | 0,22% |
| Gewezen Deelnemer | 816 | 35,37% | 102 | 4,42% | 347 | 15,04% | 469 | 20,33% |
| Ex-partner met niet ingegaan pensioen | 154 | 6,68% | 11 | 0,48% | 92 | 3,99% | 62 | 2,69% |
| Gepensioneerde | 484 | 20,98% | 36 | 1,56% | 484 | 20,98% | 0 | 0,00% |
| Partner met ingegaan pensioen | 194 | 8,41% | 5 | 0,22% | 190 | 8,24% | 4 | 0,17% |
| Kind met ingegaan pensioen | 13 | 0,56% | 1 | 0,04% | 0 | 0,00% | 13 | 0,56% |
| Ex-partner met ingegaan pensioen | 42 | 1,82% | 1 | 0,04% | 41 | 1,78% | 1 | 0,04% |
| Ex-partner van een Gepensioneerde | 15 | 0,65% | 0 | 0,00% | 15 | 0,65% | 0 | 0,00% |

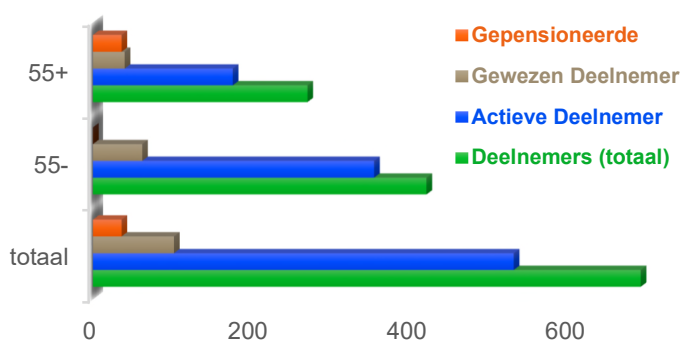
^{*)} Bron: deelnemersadministratie (peildatum 1 juni 2025)

^{**)} Leeftijd bepaald op 1 juli 2026

Verdeling aantallen polissen naar doelgroepen.



Verdeling aantal polissen naar voorkeur digitaal en leeftijd (55+ en 55-).



- Er zijn in totaal 690 polissen met voorkeur digitale communicatie.
 - 270 polissen 55+ en 420 polissen 55-
- Er zijn 530 polissen met voorkeur digitale communicatie én status Actieve Deelnemer.
 - 176 polissen 55+ en 354 polissen 55-
- Er zijn 102 polissen met voorkeur digitale communicatie én status Gewezen Deelnemer.
 - 40 polissen 55+ en 60 polissen 55-
- Er zijn slechts 36 polissen met voorkeur digitale communicatie én status Gepensioneerde.

2.2.2 Segmentatie doelgroepen naar leeftijd

Sommige veranderingen zijn alleen van toepassing of zijn meer impactvol voor een bepaalde leeftijdsgroep. Om de deelnemers zo goed mogelijk in hun communicatiebehoefte te voorzien, hebben wij een indeling op basis van leeftijd gemaakt. Met deze indeling ontwikkelen wij gerichte en doeltreffende communicatie.

- Deelnemers die **55 jaar of ouder** (55+) zijn en (nog) niet pensioengerechtigd. Deze groep is veelal meer dan gemiddeld geïnteresseerd in pensioen. Bijvoorbeeld over de keuzemogelijkheden rondom partnerpensioen en de mogelijkheden rondom eerder stoppen met werken. Met de grens van 55 jaar sluiten wij aan bij de indeling van de ‘publieksmonitor pensioenen SZW’, het onderzoek keuzebegeleiding door de Universiteit van Utrecht, het Nibud ‘Geldplan bijna pensioen’ en onze jaarlijkse nieuwsbrief ‘bijna met pensioen’. Hoewel 58+ (9 tot 10 jaar voor pensioen) ook een logische grens is, biedt 55+ meer ruimte voor vroegtijdige oriëntatie en sluit beter aan bij landelijke richtlijnen en tools.
- Deelnemers **jonger dan 55 jaar** (55-). Voor deze groep staat pensioen nog niet hoog op de agenda. Juist in deze fase kunnen bewuste pensioenkeuzes een verschil maken voor later. Door hen tijdig te informeren en activeren leggen we een basis voor meer pensioenbewustzijn op de lange termijn.
- **Pensioengerechtigden** zijn over het algemeen minder digitaal vaardig. Voor deze groep is de impact van de verandering groot. Een aantal maanden na de transitie moeten zij de keuze voor een vast of variabel pensioen doorgeven. Dit is nieuw voor hen. Bovendien is de verwachting dat deze groep niet bij alle aanbieders in de markt een aanbod kan krijgen voor een vast pensioen. Dat betekent in dat geval dat zij een variabel pensioen krijgen.

2.3 Segmentatie deelnemers die extra aandacht verdienen

Wij dragen de verantwoordelijkheid dat iedereen passende informatie ontvangt over zijn nieuwe pensioenregeling. Wij onderkennen daarbij doelgroepen die (mogelijk) extra aandacht verdienen. Dit kan betekenen dat deze deelnemers aanvullende informatie ontvangen of een andere aanpak nodig hebben.

2.3.1 Life events vlak voor de overgang

Deelnemers kunnen te maken krijgen met een life event (deelnemerproces), dit zijn bijvoorbeeld:

- Start deelname
- Stop deelname
- Waardeoverdracht ingaand
- Waardeoverdracht uitgaand
- Waardeoverdracht klein pensioen
- Scheiding en verevening
- Arbeidsongeschiktheid
- Pensioneren
- Overlijden

Naast de informatie die voortkomt uit dit communicatieplan ontvangen zij ook, vanuit het bijbehorende deelnemersproces, informatie die nog betrekking heeft op de huidige pensioenregeling. Zo komt in korte tijd veel informatie binnen én over verschillende situaties. We zorgen ervoor dat de boodschappen van de verschillende

communicatiestromen goed op elkaar aansluiten. Om de drempel voor het stellen van vragen zo laag mogelijk te maken vermelden wij de contactgegevens van het klantcontactcentrum in al onze communicatie.

2.3.2 Digitale vaardigheid

Wij communiceren in principe digitaal, waarbij de voorkeur van de deelnemer leidend is. Daarbij wij zijn er ons ervan bewust dat niet iedereen over voldoende digitale vaardigheden beschikt. In onze communicatie blijven we, naast onze focus op digitale communicatie, ook aandacht besteden aan offline communicatie. Zo sluiten we zoveel mogelijk aan op de voorkeur (digitaal of post) van de deelnemer. Om de drempel voor het stellen van vragen zo laag mogelijk te maken vermelden wij de contactgegevens van het klantcontactcentrum in al onze communicatie.

2.3.3 Verschil in geletterdheid

Volwassenen zijn laaggeletterd als zij moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Laaggeletterden kunnen wel lezen en schrijven, alleen niet goed genoeg om helemaal mee te doen in de (moderne) samenleving. Laaggeletterden hebben vaak minder digitale vaardigheden, maar zijn niet per definitie digibeet. Zij kunnen overweg met internet, maar vermijden langere en moeilijke teksten. Uit onze ervaring weten we dat animaties, die makkelijk te vinden zijn op de website, wel goed werken. Om de drempel voor het stellen van vragen zo laag mogelijk te maken vermelden wij de contactgegevens van het klantcontactcentrum in al onze communicatie. Dit geeft de deelnemer handelingsperspectief.

2.3.4 Behoeft aan toegankelijke webcontent

In Nederland hebben 4,5 miljoen mensen een beperking. Dat kan een lichamelijke, zintuiglijke, verstandelijke of psychische beperking of een chronische ziekte zijn. Denk aan een visuele-, een auditieve- en een motorische beperking, laaggeletterdheid, autisme, ADHD en dyslexie. Daarnaast zijn er grote groepen mensen die tijdelijk een beperking hebben. Bijvoorbeeld: door een gebroken arm maar met 1 hand kunnen typen, slecht zicht op het scherm door felle zon of het geluid van een filmpje niet horen in een rumoerige omgeving. Om informatie voor iedereen toegankelijk te maken, zijn richtlijnen opgesteld: de internationale Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent (WCAG). Bij wijzigingen van onze webcontent is onze ambitie om deze richtlijnen te volgen zodat content toegankelijker wordt voor deelnemers met functiebeperkingen. De richtlijnen zijn gebaseerd op vier principes: waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust.

3 Effecten wijziging pensioenregeling

3.1 Wat blijft hetzelfde?

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

Wat blijft voor deelnemers hetzelfde?

- De deelnemer blijft vanaf de AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid.
- De deelnemer bouwt pensioen op vanaf zijn 18e verjaardag. De werkgever blijft samen met de deelnemer geld inleggen (premie) voor zijn pensioen.
- Dit geld blijven we beleggen, zodat het kan groeien.
- En als de (gewezen) deelnemer met pensioen gaat, krijgt hij nog steeds ouderdompensioen. Zo lang de (gewezen) deelnemer leeft, hoe oud de (gewezen) deelnemer ook wordt.
- De (gewezen) deelnemer heeft nog steeds keuzes als hij met pensioen gaat, zoals bijvoorbeeld eerder met pensioen gaan.
- Wordt een deelnemer arbeidsongeschikt, dan zetten wij de pensioenregeling premievrij voort.
- Bij overlijden blijft er in bepaalde situaties een nabestaandenpensioen geregeld.

3.2 Wat verandert er?

In het implementatieplan staan de wijzigingen van de pensioenregeling, en de gevolgen en de impact van deze wijzigingen. In onze communicatie met de deelnemers richten we ons op de wijzigingen die voor hen relevant zijn. Het gaat om de volgende onderdelen:

Wat verandert er voor deelnemers?

- **Van een pensioenaanspraak naar een pensioenkapitaal.**
In de **huidige** pensioenregeling belegt Centraal Beheer APF het pensioen van alle deelnemers samen. Uit dit gezamenlijke vermogen worden de pensioenen voor de pensioengerechtigden betaald.
Met de **nieuwe** pensioenregeling krijgen deelnemers die nog niet pensioengerechtigd zijn een persoonlijke pensioenrekening. Voor Actieve Deelnemers en Arbeidsongeschikte Deelnemers wordt maandelijks een pensioenpremie betaald. Het grootste deel van deze pensioenpremie zetten wij op de persoonlijke pensioenrekening. Het bedrag op de persoonlijke pensioenrekening is het pensioenkapitaal. Dit kapitaal beleggen wij. De rest van de pensioenpremie bestaat uit verzekeringspremies, kosten en aanvulling van reserves. Uit het pensioenkapitaal wordt het pensioen betaald. Het pensioenkapitaal is alleen bedoeld voor het pensioen van de deelnemer en (ex-)partner.
- **Het (opgebouwde) pensioen gaat op de transitiedatum over naar de nieuwe pensioenregeling.**
We stellen vast hoeveel pensioen de deelnemer op 1 januari 2027 heeft opgebouwd. Dit pensioen wordt omgezet naar de standaard pensioenleeftijd van 68 jaar, en gaat vervolgens over naar zijn persoonlijke pensioenrekening in de nieuwe pensioenregeling.
- **De nieuwe pensioenregeling is een premieregeling.**
Deelnemers hebben nu een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de hoogte van hun pensioen (uitkeringsovereenkomst). De nieuwe pensioenregeling wordt een premieovereenkomst. Dit betekent dat de hoogte van het pensioen niet meer het uitgangspunt is, maar dat de premie het uitgangspunt wordt.
- **De premie wordt een vast percentage.**
Voor deelnemers die pensioen opbouwen, wordt de hoogte van de premie in de nieuwe pensioenregeling niet meer

Wat verandert er voor deelnemers?

afhankelijk van de leeftijd (leeftijdsonafhankelijk). De premie wordt een vast percentage van het deel van het pensioengevend inkomen dat meetelt voor de pensioenopbouw (de pensioengrondslag).

- **Het pensioenkapitaal beweegt mee met de resultaten van de beleggingen.**

Om de pensioenen te laten groeien belegt Centraal Beheer APF het pensioenkapitaal. Gaan de beleggingen goed? Dan stijgt het pensioenkapitaal. Maar andersom geldt ook: als de resultaten van de beleggingen tegenvallen, gaat het pensioenkapitaal omlaag. Schommelingen horen bij beleggen.

- **Er is geen toeslagverlening op het (opgebouwde) pensioen.**

Met de nieuwe pensioenregeling is er geen toeslagverlening meer. Het kapitaal voor het pensioen beweegt mee met het resultaat van de beleggingen: het rendement.

- **De deelnemer bepaalt hoe wij zijn pensioenkapitaal beleggen.**

Deelnemers die nog niet pensioengerechtigd zijn kunnen in de nieuwe pensioenregeling kiezen uit 6 risicoprofielen. Zo bepaalt de deelnemer zelf hoeveel risico hij wil nemen. Hier stemmen wij de beleggingen op af. Bij elk risicoprofiel bouwen we het risico af naarmate de deelnemer dichterbij zijn standaard pensioenleeftijd komt.

- **De deelnemer kan straks bij pensioneren kiezen voor een variabel pensioen of een vast pensioen.**

Bij pensioneren kan de deelnemer kiezen voor een variabel pensioen bij Centraal Beheer APF of voor een vast pensioen via een andere pensioenuitvoerder die de deelnemer zelf kiest. Het variabel pensioen bestaat uit een variabel ouderdomspensioen en/of een variabel partnerpensioen bij overlijden na pensionering. Het pensioenfonds verhoogt of verlaagt het variabel pensioen jaarlijks. Dat gebeurt op basis van het positieve respectievelijk negatieve resultaat dat in het Collectief Variabel Pensioen is behaald, waarbij we resultaten spreiden over een periode van 3 jaar. Een variabel pensioen kent beleggingsrisico, maar zal naar verwachting gemiddeld hoger zijn dan een vast pensioen.

- **Met de risicodelingsreserve houden we het variabel pensioen zo veel mogelijk op peil.**

Met een variabel pensioen kan het pensioen omhooggaan als het goed gaat met het resultaat van de beleggingen. Als het resultaat van de beleggingen binnen het Collectief Variabel Pensioen tegenvalt, kan het pensioen ook omlaag gaan.

Centraal Beheer APF houdt een reserve aan om de hoogte van het pensioen zo veel mogelijk op peil te houden. Dit noemen we de risicodelingsreserve. De reserve wordt gevuld met een deel van het pensioenkapitaal van de deelnemer. Als de resultaten van de beleggingen op enig moment tegenvallen, dan kunnen we de risicodelingsreserve inzetten om een verlaging van het pensioen te voorkomen of te beperken. Het hangt van de hoogte van de risicodelingsreserve af of we het pensioen op peil kunnen houden. Wordt de risicodelingsreserve ingezet, dan gebeurt dat tot maximaal 30%.

Kan de risicodelingsreserve opraken?

Alleen in uitzonderlijke situaties kan de risicodelingsreserve (bijna) opraken, bijvoorbeeld als beleggingen langdurig slecht presteren. De kans hierop is heel klein, omdat we het geld spreiden over verschillende soorten beleggingen. Zo beperken we het risico op grote schommelingen. Is de risicodelingsreserve (bijna) op dan kan uw pensioen dalen.

- **Dit is er geregeld als de deelnemer arbeidsongeschikt wordt.**

Wordt de Actieve Deelnemer arbeidsongeschikt? Dan zetten wij de pensioenregeling premievrij voort. In de nieuwe pensioenregeling blijft de deelnemer een pensioenkapitaal opbouwen. De risicoverzekeringen voor het partner- en wezenpensioen blijven in stand. Wij betalen de maandelijkse pensioenpremie. Wordt de deelnemer gedeeltelijk arbeidsongeschikt? Dan legt de deelnemer voor het deel dat hij arbeidsgeschikt is wel zelf geld (premie) in voor het pensioen. Voor dat deel geldt namelijk geen premievrije voortzetting.

- **Dit is er geregeld bij overlijden vóór pensionering.**

In de nieuwe pensioenregeling is het partner- en wezenpensioen een verzekering op risicobasis. Dit betekent dat als de Actieve Deelnemer of de Arbeidsongeschikte Deelnemer overlijdt, zijn partner vanuit de risicoverzekering recht

Wat verandert er voor deelnemers?

heeft op een partnerpensioen. En de kinderen van de Actieve Deelnemer of de Arbeidsongeschikte Deelnemer hebben recht op een wezenpensioen. Ex-partners ontvangen bij overlijden van de Actieve Deelnemer of de Arbeidsongeschikte Deelnemer vanuit de nieuwe regeling geen bijzonder partnerpensioen bij overlijden voor pensionering.

Gaat de Actieve Deelnemer uit dienst en heeft hij een andere pensioenregeling bij een nieuwe werkgever? Dan is de Gewezen Deelnemer mogelijk vanuit de pensioenregeling van de nieuwe werkgever verzekerd voor partner- en wezenpensioen. Gaat de Actieve Deelnemer uit dienst en heeft hij vanaf dat moment (nog) geen nieuwe werkgever? In geval van een ziekte- of werkloosheidsuitkering, loopt de risicoverzekering van het partnerpensioen en wezenpensioen onder voorwaarden door zolang deze uitkering loopt. Is er geen sprake van een ziekte- of werkloosheidsuitkering, dan lopen de risicoverzekeringen onder voorwaarden maximaal 3 maanden door en is de Gewezen Deelnemer daarna niet meer verzekerd. Gewezen Deelnemers kunnen in de nieuwe pensioenregeling kiezen om het partnerpensioen bij Centraal Beheer APF te blijven verzekeren. De premie hiervoor wordt dan betaald uit het kapitaal.

De eventuele partner en kind(eren) maken ook nog aanspraak op het nabestaandenpensioen dat in de huidige pensioenregeling is opgebouwd (overgangsregeling).

- **Er kan compensatie worden gegeven.**

In de huidige pensioenregeling is de premie afhankelijk van de leeftijd. De premie stijgt met de leeftijd, terwijl de pensioenopbouw gelijk blijft voor alle leeftijden. In de nieuwe pensioenregeling wordt de premie voor iedereen gelijk. Dit kan leiden tot een lagere pensioenopbouw voor sommige deelnemers die pensioen opbouwen. Sociale partners hebben de mogelijkheid om in het transitieplan aan te geven dat deelnemers die door de overgang minder pensioen opbouwen dan in de huidige pensioenregeling compensatie ontvangen.

- **De standaard pensioenleeftijd wordt 68 jaar.**

In de huidige pensioenregeling is de pensioenrichtleeftijd 67 jaar. In de nieuwe pensioenregeling is de standaard pensioenleeftijd 68 jaar. Dit is de standaard pensioenleeftijd in Kring Flexibel+.

Het opgebouwde pensioen op 1 januari 2027 wordt omgezet van 67 naar 68 jaar.

De volgende pensioensituaties komen op dit moment niet voor:

- Gemoedsbezwaarden
 - Anw-hiaatverzekering
 - Vrijwillige individuele voortzetting van pensioenopbouw na uitdiensttreding
-

3.3 Informatiebehoefte van deelnemers met extra aandacht

Binnen de deelnemersgroepen zijn er deelnemers die extra aandacht nodig hebben. In het onderstaande overzicht bespreken we de aanvullende informatie- of kanaalbehoeften van deze groep deelnemers. Ook geven we aan welke (extra) boodschap of aanpak we gebruiken om deze deelnemers te ondersteunen.

| Situatie | Boodschap en klantbediening |
|---|--|
| <p>Deelnemers die vlak voor de overgang te maken krijgen met een life event, bijv.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Start deelname • Stop deelname • Waardeoverdracht ingaand • Waardeoverdracht uitgaand • Waardeoverdracht klein pensioen • Scheiding en verevening • Arbeidsongeschiktheid • Pensioneren • Overlijden | <ul style="list-style-type: none"> • Algemeen. Deelnemers die te maken hebben met een life event, krijgen van ons altijd een brief. Denk aan: bevestiging ontvangst melding scheiden of arbeidsongeschiktheid. In deze brieven nemen we in de periode voorafgaand aan de transitie een melding op dat het life event nu geregeld wordt volgens de huidige pensioenregeling, maar dat de pensioenregeling op de transitiedatum gaat veranderen. • Gaat een deelnemer uit dienst, minder werken of bijvoorbeeld vervroegd met pensioen vóór de overgang naar de nieuwe pensioenregeling én is er sprake van een compensatieregeling? Dan moet de deelnemer er rekening mee houden dat dit (grote) gevolgen kan hebben voor de eventuele compensatie. De compensatie is namelijk gebaseerd op de situatie op het moment van de overgang. • Overlijdt de deelnemer voor de overgang? Dan gelden de aanspraken voor het nabestaandenpensioen uit de huidige regeling. Wel wordt het pensioen na de overgang variabel. • Standaard schrijven we deelnemers 6 maanden voor de pensioenrichtleeftijd aan. Naast de procesbrief verstrekken wij een aanvullende boodschap. Kiest de deelnemer er voor het pensioen in te laten gaan voor de transitiedatum dan gelden de aanspraken uit de huidige regeling. Wel wordt het pensioen na de overgang variabel. • Wil de deelnemer elders opgebouwde pensioen overdragen naar Centraal Beheer APF? Dan zijn er tijdens de overgangperiode 4 situaties mogelijk: <ol style="list-style-type: none"> 1. De andere pensioenuitvoerder vaart niet in. 2. De andere pensioenuitvoerder en Centraal Beheer APF varen op hetzelfde moment in. 3. De andere pensioenuitvoerder is al ingevaren, maar Centraal Beheer APF nog niet. 4. De andere pensioenuitvoerder is nog niet ingevaren, maar Centraal Beheer APF wel. Afhankelijk van de situatie en moment van aanvraag schorten we het proces waardeoverdracht op. • Bij het proces 'Waardeoverdracht klein pensioen' versturen we geen aanvullende boodschap. De deelnemer ontvangt vanuit de pensioenuitvoerder waar hij op dat moment pensioen opbouwt, informatie over de nieuwe regels voor pensioen. • Gedurende de periode van 2 weken voor tot 3 maanden na de transitiedatum is er een mutatiestop van het portaal. De mutatiestop gaat gefaseerd 'van het slot af' tot aan het definitieve transitieoverzicht. De mutatiestop van het portaal kondigen we ruim vóór de overgang aan op onze website en we informeren over 'wat te doen als u rond de transitiedatum te maken krijgt met een life event'. • In alle gevallen stellen we voor contact met het klantcontactcentrum op te nemen om het handelingsperspectief te bespreken. • Het kan zijn dat deelnemers vlak voor de transitiedatum van pensioenstatus wisselen. Dan krijgen zij het 'transitieoverzicht vóór de overgang' op de pensioenstatus en gegevens die gebaseerd zijn op de situatie vóór de overgang. Het 'transitieoverzicht na de overgang' is gebaseerd op de gegevens en pensioenstatus ná de overgang. |

| Situatie | Boodschap en klantbediening |
|--|--|
| <p>Deelnemers die geen of beperkte digitale vaardigheid hebben en/of digitaal niet bereikbaar zijn.</p> <p>Verskil in geletterdheid.</p> <p>Toegankelijkheid webcontent.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • We communiceren laagdrempelig en toegankelijk. We communiceren op taalniveau B1. Zo zorgen we voor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Begrijpelijke teksten voor een brede doelgroep ○ Meer geïnteresseerde lezers ○ Meer aanzet tot actie • We communiceren correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig. We gebruiken dezelfde termen voor dezelfde onderwerpen. We gebruiken zo veel mogelijk ‘Onze taal op groen’ van de Pensioenfederatie. • Als deelnemers kiezen voor niet-digitale communicatie, ontvangt de deelnemer de procescommunicatie (waaronder de wettelijke communicatie) per post. • Deelnemers die beperkt digitaal bereikbaar zijn ontvangen een brief met QR-code naar de landingspagina en een fysieke brochure met beeldmateriaal en schema’s. Het communicatiemoment benutten we gelijktijdig met een e-mailadressenactie. • Bij vragen bieden we telefonische toelichting en keuzebegeleiding aan via het klantcontactcentrum. • We bieden via verschillende communicatiemiddelen dezelfde informatie aan, wat het voor de deelnemer mogelijk maakt de communicatie tot zich te nemen op een manier die bij hem past. Waar nodig maken we gebruik van visuele communicatie. Denk daarbij aan de website, video’s met audio én ondertiteling, brochures met beeldmateriaal. • Bij wijzigingen van onze webcontent is onze ambitie om de internationale Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent te volgen. Daarmee borgen wij de digitale toegankelijkheid van onze deelnemers. |

3.4 Welke informatie is volgens de wet verplicht?

Tijdens de implementatiefase geven we de deelnemers voor en na de transitiedatum inzicht in de oude en nieuwe pensioenbedragen. Zo hebben zij realistische verwachtingen over hun pensioen. Naast de oude en nieuwe pensioenbedragen houden wij rekening met de wettelijk verplichte elementen. Deze elementen maken onderdeel uit van de persoonlijke informatie die wij vlak vóór de overgang en vlak na de overgang communiceren.

| Informatie die volgens de wet verplicht is (artikel 150j PW en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet) |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Publicatie transitieplan Het beschikbaar stellen van het transitieplan op onze website. Het transitieplan bevat de keuzes, overwegingen en berekeningen die ten grondslag liggen aan de wijziging van de pensioenovereenkomst en de verantwoording waarom sprake is van een evenwichtige transitie. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Publicatie implementatieplan en communicatieplan Het beschikbaar stellen van het implementatieplan op onze website. Dat geldt ook voor relevante onderdelen van het communicatieplan. Daarnaast worden deelnemers geïnformeerd over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling via bijvoorbeeld een bericht op de website, een bericht in de nieuwsbrief of op Mijn Pensioen. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prognoseberekening en definitieve berekening (“dit had je, dit krijg je”) <ul style="list-style-type: none"> ○ De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenregeling, waarbij bij de informatie over de hoogte met |

Informatie die volgens de wet verplicht is (artikel 150j PW en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet)

wijziging van de pensioenregeling 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;
 - 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.
 - Een toelichting op de verschillen tussen de prognose en de vastgestelde informatie (definitieve berekening).

• **Compensatieregeling**

Compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken en, indien relevant, pensioenrechten:

- de inhoud van deze afspraken;
- het financieringsplan voor de compensatie;
- inzichtelijk maken in welke mate welke bron ingezet wordt.

• **Overige gegevens**

In ieder geval wordt het volgende vermeld in het transitieoverzicht:

- de persoonsgegevens van Deelnemers;
- naam en contactadres van de pensioenuitvoerder;
- de peildatum waarop de informatie betrekking heeft;
- het karakter van de pensioenregeling voor en na de peildatum;
- de pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis;
- de hoogte van de dekking van het partnerpensioen voor en na de peildatum;
- uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum.

• **Herziening pensioenaanspraken en/of -rechten**

Indien een herziening (correctie) nodig is, worden betrokken deelnemers hierover geïnformeerd en de verschillen toegelicht. Op de website publiceren wij het herzieningenbeleid.

• **Vragen en klachten**

Informatie over het stellen van vragen, over onze klachtenprocedure en verwijzing naar het GIP.

3.5 Welke bronnen hanteren wij?

Communicatie heeft een grotere kans van slagen als die aansluit op de kennis en behoefte van de ontvanger. Daarom willen wij graag weten hoe de individuele deelnemer aankijkt tegen pensioen in het algemeen en de nieuwe pensioenregeling.

Om de informatiebehoefte en de waardering voor onze communicatie te toetsen hanteren wij de volgende bronnen.

- Beschikbare gegevens uit het **pensioenadministratiesysteem** over de status van de deelnemer, adresgegevens, leeftijd en hoogte van de aanspraak.
- Verkregen inzichten uit **onze klanttevredenheidsonderzoeken** waarin de informatiebehoefte en de waardering van de communicatie van het pensioenfonds is bevestigd.
- Het **risicopreferentieonderzoek uit 2023** waarin de risicopreferenties van de deelnemers zijn achterhaald (hoeveel risico willen én kunnen deelnemers nemen voor hun pensioen). De uitkomsten van dit onderzoek geven een beeld van hoe deelnemers kijken naar belangrijke thema's. De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebruikt voor de vaststelling van de risicohouding en beleggingsbeleid van Centraal Beheer APF.
- Verkregen inzichten uit het **deelnemersonderzoek in 2026** waarin we kennis, houding en gedrag meten ten aanzien van de nieuwe pensioenregeling (0-meting).
- De **evaluatie van campagnes** op basis van open- en clickrates.
- Opgedane **praktijkervaringen** van de bestuursleden en de medewerkers van het pensioembureau van Centraal Beheer APF en van de pensioenuitvoeringsorganisatie Achmea Pensioenservices.
- **Klankbordgroep deelnemerszaken**: de leden van Belanghebbenden Organen van de verschillende kringen delen hun inzichten met ons over onze communicatie(aanpak).
- Inzet **deelnemerpanel** voor het toetsen van onze communicatie. Wat zijn de behoeften van de deelnemers en hoe duidelijk is onze communicatie? Daarbij is specifiek aandacht voor 3 criteria: begrijpelijk, activerend en aansprekend.
- De **Pensioenpeiler** in onze digitale nieuwsbrief Liefde voor Later. Met de Pensioenpeiler willen we beter inzicht krijgen in de behoeften en voorkeuren van onze deelnemers door het stellen van een meerkeuze vraag.
- Tot slot bekijkt Centraal Beheer APF samen met het klantcontactcentrum de **meest gestelde vragen en klachten** van deelnemers. Dit helpt bij het identificeren van trends, behoeften en voorkeuren.

Stijgende trend in tevredenheid onder onze deelnemers.

Het klanttevredenheidsonderzoek van 2024 laat zien dat deelnemers in het algemeen tevreden zijn over Centraal Beheer APF. Zij geven hun algemene tevredenheid een 7,3 ten opzichte van een 7,2 in 2023.

De tevredenheid laat op alle dienstverleningsonderdelen een positieve tendens zien.

- Onze deelnemers waarderen de pensioencommunicatie met een tevredenheidscijfer 7,4 ten opzichte van een 7,3 in 2023.
- Deelnemers zijn positief over de pensioenregeling in het algemeen. De pensioenregeling wordt door deelnemers gewaardeerd met een 7,3 ten opzichte van een 7,1 in 2023.
- Het contact met het klantcontactcentrum krijgt het rapportcijfer 7,2 ten opzichte van 7,1 in 2023.
- De pensioeninformatie vanuit de werkgever krijgt van de werknemers een rapportcijfer 6,7 ten opzichte van een 6,6 in 2023.

De risicopreferentie van deelnemers is vrij neutraal.

Uit het risicopreferentieonderzoek blijkt dat deelnemers van Centraal Beheer APF over het algemeen neutraal zijn over het nemen van risico bij het beleggen voor het pensioen. Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt de gemiddelde risicopreferentie af. Deelnemers binnen Kring Grolsch lijken iets meer risico te willen nemen in vergelijking tot de gemiddelde risicopreferentie binnen dezelfde leeftijdscategorieën in het totale bestand van Centraal Beheer APF.

Binnen Kring Grolsch geeft 21% aan geen tegenvaller van 20% in het pensioen op te kunnen vangen. Dat is hoger dan het gemiddelde van 15% van het totale bestand van Centraal Beheer APF en is over het algemeen hoger bij oudere deelnemers. Met name deelnemers van 68 jaar of ouder geven vaak aan geen tegenvaller op te kunnen vangen.

Bijna de helft van de deelnemers wil liever een pensioenregeling waarbij je zelf de mate van risico kunt kiezen. Maar ook ruim een kwart van de deelnemers geeft aan vertrouwen te hebben in het pensioenfonds en het risico in de beleggingen liever aan het pensioenfonds over te laten.

Onze activatiecampagnes.

- Campagne 'Wat wil jij later worden?'. Een campagne om het pensioenbewustzijn op een speelse manier te activeren door het invullen van de Calculator. De 'call to action' is inloggen op Mijn Pensioen om daarmee de eigen pensioensituatie te bekijken.
- Nieuwsbrief Liefde voor Later
Alle deelnemers ontvangen in principe dezelfde nieuwsbrief. Deze wordt door bijna 53% van de ontvangers geopend met een doorklikrate van 10%. Vooral gepensioneerden openen met 72% de nieuwsbrief het vaakst. Artikelen die veel gelezen worden zijn artikelen over het nieuwe pensioenstelsel, Mijn Pensioen check en toeslagverlening.
- APK mailing
1x per jaar vragen we de deelnemer om het eigen pensioen te checken. Deze mailing gaat naar Actieve Deelnemers, Gewezen Deelnemers, Arbeidsongeschikten en Pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen. 50% opent de mailing en 12% klikt door om verdere actie te ondernemen. Als men doorklikt, is dit vrijwel direct naar de link van Mijn Pensioen.
- Bijna met pensioen mailing
Actieve Deelnemers, Arbeidsongeschikte Deelnemers en Gewezen Deelnemers vanaf 55 jaar ontvangen de digitale mailing met informatie over 'met pensioen gaan'. Deze e-mailing wordt door gemiddeld 72% van deze deelnemers geopend. Ook de doorklikrate van 48% is hoog. Behalve deze mailing, die voor Kring Grolsch vorig jaar is verstuurd, is er voor deelnemers van Kring Grolsch een webinar 'Bijna met pensioen' gehouden dat zeer positief is ontvangen.

Bovengenoemde inzichten nemen we mee in de communicatie rondom de nieuwe pensioenregeling.

De verkregen inzichten geven een beeld van de houding, voorkeuren en kenmerken van onze deelnemers. Centraal Beheer APF houdt de uitkomsten bij in een meetplan, onderdeel van het communicatiejaarplan. Met de communicatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling borduren we voort op onze communicatieaanpak en nemen we de verkregen inzichten hier in mee.

4 Doelstellingen

4.1 Ons communicatiedoel en subdoelen

4.1.1 Deelnemers een positief gevoel geven over de transitie

Deelnemers kennen hun nieuwe pensioenregeling, weten wat hetzelfde blijft, wat er verandert en waar ze met vragen naartoe kunnen. Deelnemers zijn in staat passende keuzes voor hun pensioen te maken. Deelnemers voelen zich positief over de uitvoering van (de transitie naar) de nieuwe pensioenregeling.

We willen onze deelnemers correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig informeren over de nieuwe pensioenregeling. Het is belangrijk dat zij begrijpen wat er hetzelfde blijft, wat er verandert en waar ze terecht kunnen met vragen en keuzebegeleiding. Zo weten deelnemers waar ze aan toe zijn en kunnen ze weloverwogen keuzes maken voor hun pensioen. Door transparant te communiceren en ondersteuning te bieden, behouden ze het vertrouwen in ons fonds. Het behouden van het vertrouwen in ons fonds draagt in belangrijke mate bij aan de realisatie van ons doel om deelnemers een positief gevoel te geven over de transitie.

In onze communicatie segmenteren we ten minste op status. Als het relevant is, voegen we hier segmentatie op basis van leeftijd aan toe. We kiezen er bewust voor om de communicatiedoelen niet voor alle (mogelijke) doelgroepen te kwantificeren en tijdens de overgang te monitoren.

4.1.2 Subdoelen (kennis, houding en gedrag)

Op basis van ons communicatiedoel hebben we subdoelen opgesteld: kennis-, houding- en gedragsdoelen. Om deze doelstellingen meetbaar te maken, voeren we per doelgroep een 0-meting uit. De resultaten van deze 0-meting vormen de basis voor het bepalen van het ambitieniveau van de subdoelen per doelgroep.

Onze doelgroepen voor het deelnemersonderzoek zijn de Actieve Deelnemers (55- en 55+), Gewezen Deelnemers (55- en 55+) en Gepensioneerden. Zo krijgen we inzicht of er specifieke doelgroepen zijn die op koers liggen of achterblijven. Dit geeft ons richting voor het geval we bij moeten sturen met de communicatie. We kiezen er bewust voor om de 15 subdoelen niet voor alle (mogelijke) doelgroepen te kwantificeren en tijdens de overgang te monitoren.

Bij enkele doelgroepen vinden we het niet gepast om een meting uit te voeren. Bijvoorbeeld omdat we in de reguliere communicatie alleen contact met ze opnemen als het écht nodig is (Kind met ingegaan wezenpensioen). Of omdat we op basis van eerdere ervaringen verwachten dat ze een extra contactmoment met Kring Grolsch juist als overbodig c.q. ongewenst zouden ervaren (ex-partners).

Niet alle subdoelen zijn voor alle (mogelijke) doelgroepen relevant. Zo hoeft bijvoorbeeld een Gepensioneerde niet te weten dat het partnerpensioen voor een Actieve Deelnemer wijzigt.

| Subdoelen | | Doelgroepen ^{*)} | | | | | Ambitie ^{**)} |
|-----------|---|---------------------------|------------|------------|------------|---|------------------------|
| | | 1 (55-) | 1 (55+) | 3 (55-) | 3 (55+) | 5 | |
| | Kennis | | | | | | |
| 1 | Deelnemers weten dat hun pensioenregeling bij Centraal Beheer APF gaat veranderen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 92,2% |
| 2 | Deelnemers weten waar ze relevante informatie kunnen vinden over de nieuwe pensioenregeling en hoe ze contact met ons kunnen opnemen bij vragen over hun (nieuwe) pensioen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 75,2% |
| 3 | Deelnemers weten dat hun (opgebouwde) pensioen overgaat naar de nieuwe pensioenregeling (invaren). | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 75,1% |
| 4 | Deelnemers hebben inzicht in de verwachte pensioenuitkomsten vóór en na transitie. Zij begrijpen dat deze verwachtingen zijn gebaseerd op aannames en scenario's en dat de uitkomst niet zeker is. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 61,7% |
| 5 | Deelnemers weten dat in de nieuwe pensioenregeling de pensioenuitkering niet langer het uitgangspunt is, maar de premie die voor het pensioen wordt betaald. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | 68,8% |
| 6 | Deelnemers weten dat het pensioenkapitaal door Centraal Beheer APF wordt belegd en dat het pensioenkapitaal mee beweegt met de resultaten van de beleggingen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | 78,1% |
| 7 | Deelnemers weten dat als zij met pensioen gaan of op het transitiemoment al met pensioen zijn, kunnen kiezen voor een collectief variabel pensioen bij Centraal Beheer APF of een vast pensioen bij een andere pensioenuitvoerder (bijvoorbeeld een verzekeraar). | - | ✓ | - | ✓ | ✓ | 55,9% |
| 8 | Deelnemers weten dat het partner- en wezenpensioen bij overlijden van de deelnemer voor de standaard pensioendatum in de nieuwe pensioenregeling een risicoverzekering. | ✓ | ✓ | - | - | - | 44,5% |
| 9 | Deelnemers weten dat als zij pensioen opbouwen en arbeidsongeschikt worden, de premie voor hen wordt doorbetaald afhankelijk van het arbeidsongeschiktheidspercentage. | ✓ | ✓ | - | - | - | 65,1% |
| | Houding | | | | | | |
| 10 | Deelnemers vertrouwen er op dat Centraal Beheer APF het pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels voor pensioen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 79,8% |
| 11 | Deelnemers hebben een positief gevoel over de uitvoering van de nieuwe pensioenregeling door Centraal Beheer APF. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 75,1% |

| Subdoelen | | Doelgroepen ^{*)} | | | | | Ambitie ^{**)} |
|-----------|---|---------------------------|------------|------------|------------|---|------------------------|
| | | 1 (55-) | 1 (55+) | 3 (55-) | 3 (55+) | 5 | |
| | Gedrag | | | | | | |
| 12 | Deelnemers bekijken informatie over de nieuwe pensioenregeling op de website van Centraal Beheer APF. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 55,2% |
| 13 | Deelnemers bekijken de nieuwsbrief Liefde voor later met informatie over de nieuwe pensioenregeling. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 34,6% |
| 14 | Deelnemers geven aan het transitieoverzicht te gaan bekijken/te hebben bekeken | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 95,0% |
| 15 | Deelnemers loggen in op Mijn Pensioen | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 90,0% |

^{*)} de nummering van de doelgroepen verwijst naar de doelgroepentabel in 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

^{**)} om de doelstellingen meetbaar te maken, is per doelgroep een 0-meting uitgevoerd. De resultaten van deze 0-meting vormen de basis voor het bepalen van het ambitieniveau van de subdoelen per doelgroep (0-meting + 5 procentpunt, met een maximum van 95%). De ambitie KPI is vastgesteld op totaalniveau en niet per kring.

5 Communicatiemomenten en boodschappen

5.1 Fasering in onze communicatie

5.1.1 De aanloopfase

Deze fase begon na de invoering van de Wet toekomst pensioenen en liep tot indienen van het transitieplan. In deze fase zijn deelnemers geïnformeerd over de aanleiding voor nieuwe pensioenregels, wat er in algemene zin hetzelfde blijft en de belangrijkste veranderingen zijn. In deze fase was het belangrijk het draagvlak te creëren voor de nieuwe regels voor pensioen en aan het vertrouwen te bouwen dat de belangen van de deelnemers goed worden behartigd bij de overgang naar en uitvoering van een nieuwe pensioenregeling. Deze fase is inmiddels afgerond.

5.1.2 De besluitvormingsfase

Deze fase loopt van het indienen van het transitieplan tot besluitvorming bestuur en opstellen implementatie- en communicatieplan. We stellen het implementatieplan samen met het communicatieplan beschikbaar op de website.

5.1.3 De implementatiefase

Alle bestaande communicatiemiddelen, zoals brieven, wettelijke documenten, de website en het portaal, worden aangepast aan de nieuwe pensioenregeling. In deze fase ontvangen deelnemers informatie waarin ze zien wat de eventuele nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent. Deelnemers worden voorbereid op keuzes die ze kunnen (of moeten) maken.

In deze fase ontvangen deelnemers het ‘transitieoverzicht vóór de overgang’, waarin ze zien wat de nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent (wat krijg ik, wat had ik). Dit is een prognose. Wij vinden het belangrijk dat deelnemers worden voorbereid op keuzes die ze kunnen (of moeten) maken. Het transitieoverzicht wordt ondersteund met een video over het transitieoverzicht. Dit wordt verstrekt met het te ontvangen ‘transitieoverzicht vóór de overgang’. De deelnemer heeft de mogelijkheid om aan te geven of hij de procescommunicatie in het Nederlands of Engels wil ontvangen. Kiest hij voor Engels? Dan ontvangt hij het transitieoverzicht in het Engels.

5.1.4 De nazorgfase

In Q2 2027 ontvangen de deelnemers het ‘transitieoverzicht na de overgang’ waarin zij concreet inzicht krijgen in hun pensioensituatie. In deze fase is het belangrijk dat deelnemers de juiste keuzes maken. Wij ondersteunen hen hierbij actief via klantreiscommunicatie, gerichte campagnes en keuzehulpmiddelen in het persoonlijke portaal Mijn Pensioen. Op dit portaal bieden we overzicht en inzicht met persoonlijke informatie, en stellen we een keuzetool beschikbaar voor de keuze tussen vast en variabel pensioen. Een voorbeeld van deze klantreiscommunicatie is te vinden in bijlage C.

Onze communicatie verschuift van algemeen & informatief naar concreet, persoonlijk & activerend.

We actualiseren het communicatieplan regelmatig, waarbij we steeds specifieker uitwerken hoe deelnemers op individueel niveau inzicht krijgen in de impact van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

| | Aanloopfase | Besluitvormingsfase | Implementatiefase | Nazorgfase |
|----------|--|---|---|---|
| Wanneer? | 2024 | 2025 | 2026 | 1ste helft 2027 |
| Periode? | Wtp van kracht vanaf juli 2023 tot indienen transitieplan. | Vanaf indienen transitieplan tot publiceren implementatie- en communicatieplan. | Vanaf publiceren implementatie- en communicatieplan tot beoogde transitiedatum. | Vanaf de beoogde transitiedatum tot 6 maanden daarna. |
| Doel? | Draagvlak creëren voor de nieuwe regels voor pensioen. Bouwen aan vertrouwen & belangenbehartiging. | Deelnemers duidelijkheid bieden over de invulling van de nieuwe regeling. | Deelnemers voorbereiden op het maken van keuzes. | Deelnemers (definitief) inzicht geven in ‘wat krijg ik, wat had ik’. Deelnemers activeren en begeleiden bij keuzes. |

van algemeen & informatief naar concreet, persoonlijk & activerend

5.2 Boodschappen

In hoofdstuk 3 hebben wij ‘Wat blijft hetzelfde en wat verandert er’ kort beschreven. Hieronder lichten wij deze boodschappen verder toe, in de U-vorm. We gaan in op de impact van de wijzigingen voor alle doelgroepen, evenals de specifieke veranderingen voor bepaalde doelgroepen. Iedere boodschap is zorgvuldig opgesteld en raakt vrijwel alle subdoelen. Elke boodschap draagt daarmee bij aan onze hoofddoelstelling. Omdat iedere boodschap vrijwel alle subdoelen raakt én elke boodschap daarmee bijdraagt aan onze hoofddoelstelling, hebben wij niet per boodschap de (sub)doelstelling benoemd. Een overzicht van de kanalen en middelen die wij inzetten om deze boodschappen effectief over te brengen, is apart opgenomen.

Het communicatieplan wordt periodiek geüpdatet en in de uitwerking worden de boodschappen concreter, zodat deelnemers op persoonlijk niveau weten wat er voor hen verandert door de overgang op de nieuwe pensioenregeling.

5.2.1 Periode 1 Aanloofase

Aanloofase

Periode 1: Periode tussen Wtp van kracht (juli 2023) en het ontvangen van het transitieplan.

In de aanloofase zijn deelnemers geïnformeerd.

In september 2024 hebben er informatiebijeenkomsten plaatsgevonden bij Grolsch over de overdracht van de pensioenregeling naar Centraal Beheer APF. Daarin is stilgestaan bij het Wtp-proces en planning.

5.2.2 Periode 2 Besluitvormingsfase

Besluitvormingsfase

Periode 2: Periode tussen ontvangen transitieplan en publiceren implementatie- en communicatieplan.

Grolsch heeft overeenstemming met de ondernemingsraad bereikt over het wijzigen van de pensioenregeling. De instemming met de ondernemingsraad bindt echter de individuele deelnemers niet. Grolsch heeft haar werknemers en Arbeidsongeschikte Deelnemers de mogelijkheid geboden om individueel bezwaar te maken tegen de wijziging van de pensioenregeling. Deze groepen hebben een brief ontvangen met uitgebreide informatie over de nieuwe pensioenregeling, wat er wijzigt en wat dit betekent voor de deelnemers. Daarbij zijn ook cijfervoorbeelden in verschillende scenario's verstrekt. Deelnemers en Arbeidsongeschikte Deelnemers konden bezwaar maken via een negatieve optie. De Gewezen Deelnemer en Gepensioneerden hebben een soortgelijke informatiebrief ontvangen, toegespitst op hun situatie.

Grolsch organiseerde in april en mei 2025 informatiebijeenkomsten voor alle deelnemersgroepen.

5.2.3 Periode 3 Implementatiefase

Implementatiefase

Periode 3: Periode tussen publiceren implementatie- en communicatieplan en de transitiedatum.

De aandacht is gericht op het ontvangen van het ‘transitieoverzicht vóór de overgang’. Het ‘transitieoverzicht vóór de overgang’ wordt ondersteund met een video over het transitieoverzicht. In de video wordt de deelnemer geïnformeerd dat hij twee transitieoverzichten krijgt, dat hij op het transitieoverzicht zijn pensioenbedragen ziet en dat de bedragen veranderen. De video is uitgesproken én ondertiteld.

De aandacht is gericht op het omzetten van informatie op de website op basis van de nieuwe pensioenregeling. Dit doen we op of direct na transitiedatum. Het omzetten van informatie op Mijn Pensioen op basis van de nieuwe pensioenregeling gebeurt fasegewijs per live event. Vanaf nu bouwt de deelnemer pensioenkapitaal op/krijgt hij pensioen in de nieuwe pensioenregeling.

Deelnemers die op de transitiedatum al met pensioen zijn, kunnen binnen afzienbare termijn een keuze maken tussen een vast of variabel pensioen. Vanaf de transitiedatum is er een e-Learning 'Keuze vast/variabel'. Met deze e-Learning kan in een paar stappen bepaald worden welke keuze het best bij de situatie van de deelnemer.

5.2.3.1 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor alle doelgroepen

Boodschappen voor alle doelgroepen

Heeft u vragen? Neem contact met ons op.

U kunt ons bellen op 033 72 14 717. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur.

Bent u niet tevreden? Neem contact met ons op!

Bent u ontevreden over onze dienstverlening of bent u het inhoudelijk niet eens met de manier waarop wij uw pensioenreglement uitvoeren? Meer informatie leest u op onze website centraalbeheerapf.nl/deelnemer/klachtenprocedure/

Meer weten?

- In uw persoonlijke omgeving Mijn Pensioen ziet u de gegevens van uw huidige opgebouwde pensioen bij Centraal Beheer APF.
- Op mijnpensioenoverzicht.nl van de Rijksoverheid vindt u een totaaloverzicht van uw opgebouwde pensioen bij verschillende werkgevers. En wat u volgens de huidige pensioenregeling aan pensioen kunt verwachten als u met pensioen gaat. Inclusief de AOW.

Meer algemene informatie vindt u op de website pensioenuidelijkheid.nl

Deze website is een initiatief van vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenuitvoerders (pensioenfondsen, premiepensioeninstellingen en verzekeraars) en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op de website vindt u helder uitgelegd wat er verandert én wat hetzelfde blijft.

5.2.3.2 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor specifieke doelgroepen 'Wat blijft hetzelfde?'

Boodschappen voor specifieke doelgroepen^{*)}

| Wat blijft hetzelfde? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| U blijft vanaf uw AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Uw werkgever blijft samen met u geld inleggen (premie) voor uw pensioen. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Wordt u arbeidsongeschikt? Dan zetten wij de pensioenregeling premievrij voort. U blijft kapitaal voor uw pensioen opbouwen en de risicoverzekeringen voor het partner- en wezenpensioen blijven in stand. Wij betalen de maandelijkse pensioenpremie zonder dat u of de werkgever daaraan meebetaalt. Wordt u gedeeltelijk arbeidsongeschikt? U legt voor het deel dat u arbeidsongeschikt bent zelf geld in voor uw pensioen. En uw werkgever betaalt voor dat deel ook. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen ¹⁾ | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wat blijft hetzelfde? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Bent u geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt? Net als in de huidige pensioenregeling, zetten wij de pensioenregeling (gedeeltelijk) premievrij voort. U blijft kapitaal voor uw pensioen opbouwen en de risicoverzekeringen voor het partner- en wezenpensioen blijven in stand. Wij betalen de maandelijkse pensioenpremie tijdens arbeidsongeschiktheid (gedeeltelijk) zonder dat u of de werkgever (voor dat deel) meebetaalt. | - | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| Wij blijven het pensioenkapitaal beleggen, zodat uw pensioen kan groeien. | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| Wij blijven het opgebouwde pensioenkapitaal van uw ex-partner en uw bijzonder partnerpensioen beleggen, zodat het pensioen kan groeien. | - | - | - | ✓ | - | - | - | - | - |
| Uw ingegane ouderdompensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien. | - | - | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| Het ingegane ouderdompensioen van uw ex-partner blijven we beleggen, zodat het pensioen kan groeien. We betalen het verevend ouderdompensioen nog steeds aan u uit. Ook het verevend ouderdompensioen blijven we beleggen. | - | - | - | - | - | - | - | - | ✓ |
| Uw ingegane (bijzonder) partnerpensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien. | - | - | - | - | - | ✓ | - | ✓ | - |
| Als u met pensioen gaat, krijgt u nog steeds ouderdompensioen. Zo lang u leeft, hoe oud u ook wordt. Uw pensioen kan nooit op raken. | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| Als uw ex-partner met pensioen gaat, krijgt u het verevend ouderdompensioen op basis van de keuzes die uw ex-partner heeft gemaakt bij pensioneren. Zo lang uw ex-partner leeft, hoe oud hij ook wordt. Het pensioen kan nooit op raken. | - | - | - | ✓ | - | - | - | - | - |
| U krijgt ouderdompensioen. Zo lang u leeft, hoe oud u ook wordt. Uw pensioen kan nooit op raken. | - | - | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| U krijgt (bijzonder) partnerpensioen. Zo lang u leeft, hoe oud u ook wordt. Uw pensioen kan nooit op raken. | - | - | - | - | - | ✓ | - | ✓ | - |
| U hebt nog steeds keuzes als u met pensioen gaat. Zo kunt u nog steeds eerder of later met pensioen gaan, met deeltijdpensioen gaan en uw partnerpensioen uitruilen voor ouderdompensioen of andersom. | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| Overlijdt u en bent u in dienst van uw huidige werkgever? Uw eventuele partner en kinderen krijgen een pensioen. Uw partner krijgt een partnerpensioen zolang hij leeft. En uw kinderen krijgen een wezenpensioen. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen ^{*)} | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wat blijft hetzelfde? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Overlijdt u en bent u niet in dienst van uw huidige werkgever én nog niet met pensioen? Uw eventuele partner en kinderen krijgen (indien van toepassing) een pensioen vanuit de overgangsbepaling. Uw partner krijgt een partnerpensioen zolang hij leeft. En uw kinderen krijgen een wezenpensioen. | - | - | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| Overlijdt u en bent u met pensioen? Dan krijgt uw eventuele partner een partnerpensioen zolang hij leeft op basis van de keuzes die u heeft gemaakt bij pensioneren. | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| Overlijdt uw ex-partner of overlijdt u én krijgt u een verevend ouderdompensioen? Dan stopt het verevend ouderdompensioen . | - | - | - | - | - | - | - | - | ✓ |
| Overlijdt u en krijgt u een bijzonder partnerpensioen? Dan stopt het bijzonder partnerpensioen. | - | - | - | - | - | - | - | ✓ | - |
| Overlijdt uw ex-partner? Dan krijgt u (indien van toepassing) een bijzonder partnerpensioen. | - | - | - | ✓ | - | - | - | - | ✓ |

^{*)} de nummering van de doelgroepen verwijst naar de doelgroepentabel in 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

5.2.3.3 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor specifieke doelgroepen 'Wat verandert er?'

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen ^{*)} | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wat verandert er? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Van een pensioenaanspraak naar een pensioenkapitaal. | | | | | | | | | |
| In uw huidige pensioenregeling belegt Centraal Beheer APF het pensioen van alle deelnemers binnen Kring Grolsch samen. Uit dit gezamenlijke vermogen worden de pensioenen voor de pensioengerechtigden betaald. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Met uw nieuwe pensioenregeling krijgen deelnemers die nog niet met pensioen zijn een persoonlijke pensioenrekening. Uit uw pensioenkapitaal wordt vanaf pensionering het pensioen betaald. Het pensioenkapitaal is alleen bedoeld voor het pensioen van u en uw eventuele (ex-)partner. | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| Er wordt maandelijks een pensioenpremie betaald. Het grootste deel van deze pensioenpremie zetten wij op uw persoonlijke pensioenrekening. Het bedrag op uw persoonlijke pensioenrekening is uw pensioenkapitaal. Dit kapitaal beleggen wij. De rest van de pensioenpremie bestaat uit verzekeringspremies, kosten en aanvulling van reserves. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| De standaard pensioenleeftijd wordt 68 jaar. | | | | | | | | | |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wat verandert er? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| In de nieuwe pensioenregeling is de standaard pensioenleeftijd 68 jaar. Het opgebouwde pensioen op 1 januari 2027 wordt omgezet van 67 naar 68 jaar. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |
| Uw (opgebouwde) pensioen gaat op de transitiedatum over naar de nieuwe pensioenregeling | | | | | | | | | |
| Tot de transitiedatum bouwt u nog pensioen op volgens de huidige regeling. We rekenen uit hoeveel pensioen u op 1 januari 2027 heeft (opgebouwd) en zetten dit om in pensioenkapitaal. Dit bedrag gaat over naar uw persoonlijke pensioenrekening in de nieuwe pensioenregeling. Is er binnen Kring Grolsch na de omzetting meer geld dan de waardes van alle pensioenen bij elkaar en onder andere de wettelijke reserves die gevuld moeten worden? Dan verdelen wij het geld dat over is. De sociale partners spraken regels af over hoe wij de verdeling doen. De omzetting doen we voor iedereen die bij Centraal Beheer APF in Kring Grolsch pensioen opbouwt. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| We bepalen hoeveel pensioen u op 1 januari 2027 heeft (opgebouwd) en zetten dit om in pensioenkapitaal. Dit bedrag gaat over naar uw persoonlijke pensioenrekening in de nieuwe pensioenregeling. Is er binnen Kring Grolsch na de omzetting meer geld dan de waardes van alle pensioenen bij elkaar en onder andere de wettelijke reserves die gevuld moeten worden? Dan verdelen wij het geld dat over is. De sociale partners spraken regels af over hoe wij de verdeling doen. De omzetting doen we voor iedereen die bij Centraal Beheer APF in Kring Grolsch pensioen heeft opgebouwd of van Centraal Beheer APF pensioen ontvangt uit Kring Grolsch. | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| De nieuwe pensioenregeling is een flexibele premiereregeling (FPR+). | | | | | | | | | |
| U heeft nu een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de hoogte van uw pensioen. De nieuwe pensioenregeling wordt een flexibele premiereregeling. Dit betekent dat de hoogte van het pensioen niet meer het uitgangspunt is, maar dat de premie voor iedereen die pensioen opbouwt het uitgangspunt wordt. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| De premie wordt een vast percentage. | | | | | | | | | |
| De hoogte van de premie die bestemd is voor pensioenopbouw is in de nieuwe pensioenregeling niet meer afhankelijk van de leeftijd. De premie wordt een vast percentage van het inkomen dat meetelt voor het pensioen: de pensioengrondslag. De pensioengrondslag is het deel van uw inkomen waarover uw pensioen wordt opgebouwd verminderd met de franchise. Dit is het deel van het inkomen waarover u geen pensioenkapitaal opbouwt. U ontvangt namelijk later AOW van de overheid. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wat verandert er? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| De hoogte van de premie staat vast. | | | | | | | | | |
| De premie die voor u op uw persoonlijke pensioenrekening wordt gezet en belegd, bedraagt 26,35% van uw pensioengrondslag. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Straks betaalt u samen met uw werkgever in principe 21% van het gemaximeerde inkomen dat meetelt voor het pensioen. De werkgever betaalt 2/3 ^e en u betaalt 1/3 ^e van de pensioenpremie. De pensioenpremie bestaat uit de premie voor pensioenopbouw, verzekeringspremies om de risico's van overlijden en arbeidsongeschiktheid te verzekeren, kosten voor de uitvoering van de pensioenregeling en aanvulling van reserves. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Het pensioenkapitaal beweegt mee met de resultaten van de beleggingen. | | | | | | | | | |
| Om de pensioenen te laten groeien belegt Centraal Beheer APF het pensioenkapitaal. Gaan de beleggingen goed? Dan stijgt het pensioenkapitaal. Maar andersom geldt ook: als de resultaten van de beleggingen tegenvallen, gaat het pensioenkapitaal omlaag. Schommelingen horen bij beleggen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Er is straks geen toeslagverlening meer van uw (opgebouwde) pensioen. | | | | | | | | | |
| Met de nieuwe pensioenregeling is er geen toeslagverlening meer. Uw pensioenkapitaal beweegt mee met het resultaat van de beleggingen: het rendement. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| U kunt straks bij pensioneren kiezen voor een variabel pensioen of een vast pensioen. | | | | | | | | | |
| Bij pensioneren kunt u kiezen voor een variabel pensioen bij Centraal Beheer APF of voor een vast pensioen via een andere pensioenuitvoerder die u zelf kiest. Wij verhogen of verlagen het pensioen jaarlijks. Dat gebeurt op basis van het positieve respectievelijk negatieve resultaat dat in het Collectief Variabel Pensioen is behaald, waarbij we het resultaat spreiden over een periode van 3 jaar. Een variabel pensioen kent beleggingsrisico, maar zal naar verwachting gemiddeld hoger zijn dan een vast pensioen zijn. | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| Met de risicodelingsreserve houden we het variabel pensioen zo veel mogelijk op peil. | | | | | | | | | |
| Met een variabel pensioen kan het pensioen omhooggaan als het goed gaat met het resultaat van de beleggingen. Als het resultaat van de beleggingen tegenvalt, kan het pensioen ook omlaaggaan. Centraal Beheer APF houdt binnen het Collectief Variabel Pensioen een reserve | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wat verandert er? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| <p>aan om de hoogte van het pensioen zo veel mogelijk op peil te houden. Dit noemen we de risicodelingsreserve. De reserve wordt gevuld met een deel van het pensioenkapitaal van de deelnemer. Als de resultaten van de beleggingen op enig moment tegenvallen, dan kunnen we de risicodelingsreserve inzetten om een verlaging van het pensioen te voorkomen of te beperken. Wordt de risicodelingsreserve ingezet, dan gebeurt dat tot maximaal 30%.</p> <p>Kan de risicodelingsreserve (bijna) opraken? Alleen in uitzonderlijke situaties kan de risicodelingsreserve (bijna) opraken, bijvoorbeeld als beleggingen langdurig slecht presteren. In dat geval kan uw pensioen alsnog dalen. De kans hierop is heel klein, omdat we het geld spreiden over verschillende soorten beleggingen. Zo beperken we het risico op grote schommelingen. Is de risicodelingsreserve (bijna) op dan kan uw pensioen dalen.</p> | | | | | | | | | |
| U bepaalt hoe wij uw pensioenkapitaal beleggen. | | | | | | | | | |
| In de nieuwe pensioenregeling beleggen wij op basis van uw risicoprofiel. U kunt kiezen uit 6 risicoprofielen. Zo bepaalt u zelf hoeveel risico u wil en kan nemen. Hier stemmen wij de beleggingen op af. | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| Welk risicoprofiel u ook kiest, bij elk risicoprofiel bouwen we het risico af naarmate u dichtbij uw (standaard) pensioendatum komt. Dit heet life cycle beleggen. | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| Bent u op de transitiedatum met pensioen? | | | | | | | | | |
| Dan kunt u voor <datum> een keuze maken tussen een variabel pensioen of een vast pensioen. | - | - | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| Dit is er geregeld als u arbeidsongeschikt wordt. | | | | | | | | | |
| Wordt u arbeidsongeschikt? Dan zetten wij de pensioenregeling premievrij voort. In de nieuwe pensioenregeling blijft u een pensioenkapitaal opbouwen. En de risicoverzekeringen voor het partner- en wezenpensioen blijven in stand. Centraal Beheer APF betaalt de premie voor uw pensioen. Bent u gedeeltelijk arbeidsongeschikt? U legt voor het deel dat u arbeidsgeschikt bent zelf geld in voor uw pensioen. En uw werkgever betaalt voor dat deel ook. Voor dat deel geldt namelijk geen premievrije voortzetting. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Dit is er geregeld als u komt te overlijden. | | | | | | | | | |
| In de nieuwe pensioenregeling is het partner- en wezenpensioen een risicoverzekering. Dit betekent dat als u overlijdt in de periode waarin u bij | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wat verandert er? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| uw huidige werkgever werkt, uw partner vanuit de risicoverzekering recht heeft op een partnerpensioen. En uw kinderen op een wezenpensioen. Het partner- en wezenpensioen dat u in de huidige pensioenregeling heeft opgebouwd, blijft bestaan. Uw partner en kind(eren) krijgen dan zowel het huidige opgebouwde partner- en wezenpensioen als het nieuwe op risicobasis. | | | | | | | | | |
| Gaat u uit dienst en heeft u een andere pensioenregeling bij een nieuwe werkgever? | | | | | | | | | |
| Dan bent u mogelijk vanuit de pensioenregeling van uw nieuwe werkgever verzekerd voor partner- en wezenpensioen. Gaat u uit dienst en heeft u vanaf dat moment (nog) geen nieuwe werkgever? Dan vervalt het wezenpensioen, maar loopt de risicoverzekering voor partnerpensioen onder bepaalde voorwaarden door. Daarna vervalt de risicoverzekering en bent u niet meer verzekerd voor partnerpensioen. Uw eventuele partner en kind(eren) hebben nog wel recht op het partner- en wezenpensioen dat u in de huidige pensioenregeling heeft opgebouwd. | ✓ | | - | - | - | - | - | - | - |
| Er mag compensatie worden gegeven. | | | | | | | | | |
| In de huidige pensioenregeling is de premie afhankelijk van de leeftijd. De premie stijgt met de leeftijd, zodat de pensioenopbouw voor alle leeftijden gelijk is. In de nieuwe pensioenregeling wordt de premie voor iedereen gelijk. Dit kan leiden tot een lagere pensioenopbouw. Sociale partners hebben de mogelijkheid om in het transitieplan aan te geven dat deelnemers, die door de overgang minder pensioen opbouwen dan in de huidige pensioenregeling, compensatie ontvangen. Centraal Beheer APF toetst nauwkeurig of de overgang op de nieuwe pensioenregeling voor deelnemers na compensatie evenwichtig is. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Werkte u vóór en op de transitiedatum bij Grolsch en bouwt u pensioen bij ons op? Dan krijgt u mogelijk bij de overgang een compensatie in uw pensioenkapitaal. Dit is ook van toepassing voor arbeidsongeschikte deelnemers die op het moment van overgang recht hadden op premievrije voortzetting. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| We leggen uit wat de compensatieregeling inhoudt en wat de financieringsbronnen zijn. Ook als u geen recht heeft op compensatie krijgt u hierover informatie. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

*) de nummering van de doelgroepen verwijst naar de doelgroepentabel in 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

5.2.4 Periode 4 Nazorgfase

Nazorgfase

Periode 4: Periode vanaf de transitiedatum.

Het te ontvangen ‘transitieoverzicht na de overgang’ staat centraal. Hierin staat het pensioen volgens de oude pensioenregeling en het verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Peildatum berekening: 1 januari 2027. Het ‘transitieoverzicht ná de overgang’ wordt ondersteund met een video over het transitieoverzicht. In de video wordt de deelnemer geïnformeerd dat hij twee transitieoverzichten krijgt, dat hij op het transitieoverzicht zijn pensioenbedragen ziet en dat de bedragen veranderen. De video is uitgesproken én ondertiteld.

5.2.4.1 Periode 4 Nazorgfase: Boodschappen voor alle doelgroepen

Boodschappen voor alle doelgroepen

Heeft u vragen? Neem contact met ons op.

U kunt ons bellen op 033 72 14 717. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur.

Bent u niet tevreden? Neem contact met ons op!

Bent u ontevreden over onze dienstverlening of bent u het inhoudelijk niet eens met de manier waarop wij uw pensioenreglement uitvoeren? Meer informatie leest u op onze website centraalbeheerapf.nl/deelnemer/klachtenprocedure/

Meer weten?

- In uw persoonlijke omgeving Mijn Pensioen ziet u de gegevens van uw huidige opgebouwde pensioen bij Centraal Beheer APF.
- Op mijnpensioenoverzicht.nl van de Rijksoverheid vindt u een totaaloverzicht van uw opgebouwde pensioen bij verschillende werkgevers. En wat u volgens de huidige pensioenregeling aan pensioen kunt verwachten als u met pensioen gaat. Inclusief de AOW.

Meer algemene informatie vindt u op de website pensioenuidelijkheid.nl

Deze website is een initiatief van vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenuitvoerders (pensioenfondsen, premiepensioeninstellingen en verzekeraars) en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op de website vindt u helder uitgelegd wat er verandert én wat hetzelfde blijft.

Wij onderkennen dat de nazorgfase een belangrijke fase is!

5.2.5 Collectieve waardeoverdracht

Kring Grolsch is een zogenaamde single client kring. Direct na het invaren in Kring Grolsch is het collectieve vermogen van Kring Grolsch overgedragen naar de multi client Kring Flexibel+. Deze overdracht vindt plaats middels een collectieve waardeoverdracht conform artikel 84 Pensioenwet. Deelnemers worden geïnformeerd dat hun pensioenkapitaal niet wijzigt.

Boodschappen voor alle doelgroepen

Collectieve waardeoverdracht (art 84 PW).

Uw pensioenkapitaal is direct na de omzetting naar de nieuwe pensioenregeling (invaren) overgedragen naar de multi client Kring Flexibel+. De hoogte van uw pensioenkapitaal is als gevolg van deze overdracht niet gewijzigd.

Nieuwe toetreders in Kring Flexibel+.

Wil een nieuwe deelnemerspopulatie toetreden (werkgever, Pensioenfonds of kring)? Dan beoordelen wij de impact daarvan. De belangen van alle deelnemersgroepen en werkgevers worden daarbij zorgvuldig afgewogen.

Heeft u vragen? Neem contact met ons op.

U kunt ons bellen op 033 72 14 717. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur.

Bent u niet tevreden? Neem contact met ons op!

Bent u ontevreden over onze dienstverlening of bent u het inhoudelijk niet eens met de manier waarop wij uw pensioenreglement uitvoeren? Meer informatie leest u op onze website centraalbeheerapf.nl/deelnemer/klachtenprocedure/

5.3 Grenzen dekkingsgraad

De transitie kan doorgang vinden zolang de dekkingsgraad zich bevindt tussen 105% en 170%. De ondergrens van 105% is vastgesteld als een no-go grens, aangezien een lagere dekkingsgraad zou leiden tot kortingen op bestaande pensioenaanspraken en -uitkeringen. Het bestuur is van mening dat dit niet uitlegbaar is.

Bij de voorbereiding van de transitie zijn verschillende economische scenario's onderzocht, waaronder ook ongunstige en extreme scenario's. Daaruit blijkt dat deze scenario's niet automatisch leiden tot onevenwichtige uitkomsten. Tegelijkertijd blijven ontwikkelingen in de dekkingsgraad en de economische omstandigheden van invloed op het verloop van de transitie. Wij informeren deelnemers via onze website over de ontwikkeling van de dekkingsgraad. Als daar aanleiding toe is, lichten wij via datzelfde kanaal ook toe welke aanvullende maatregelen worden genomen. In onze communicatie besteden wij hier extra aandacht aan, omdat dit onderwerp direct raakt aan transparantie en vertrouwen. Dat vertrouwen is belangrijk voor een zorgvuldige transitie.

5.4 Communicatie aanpak

Sinds de start van Centraal Beheer APF voeren wij DC-regelingen uit op basis van de Wet verbeterde premieregeling. De flexibele premieregelingen uit de Wet toekomst pensioenen komen daar grotendeels mee overeen. In de uitvoering van deze DC-regelingen hebben we eerder communicatie ontwikkeld. Deze zetten we nu ook in bij de FPR+, waarbij deelnemers worden ondersteund bij het maken van keuzes zoals de keuze voor een risicoprofiel op basis van de beleggingsbalans of de keuze tussen een vast of variabel pensioen.

Voordat we overgaan tot het beschrijven van de kanalen die we inzetten om onze doelgroepen te bereiken volgt onderstaand, in grote lijnen, de huidige aanpak in onze communicatie.

- **Wij communiceren gelaagd.**
Om communicatie effectief te laten zijn geloven wij in gelaagd communiceren. Je brengt dat wat voor een lezer belangrijk en relevant is actief onder de aandacht en je verwijst naar de plek waar iemand die geïnteresseerd is meer gedetailleerde informatie kan vinden. We kunnen simpelweg niet alles in een paar zinnen of alinea's vertellen. Deze gelaagdheid wordt niet alleen in tekst, maar ook door inzet van verschillende middelen en kanalen gerealiseerd. De middelen en kanalen die we daarvoor inzetten zijn brieven, e-mail, nieuwsbrieven, website, Mijn Pensioen en bijeenkomsten.
- **Wij communiceren gedoseerd.**
Uit onderzoek blijkt dat men pensioen als lastig ervaart. Wanneer we onze communicatie niet doseren bestaat het gevaar dat een deelnemer niet meer weet welke informatie echt belangrijk is. Daarom doseren we onze boodschappen, zodat we de deelnemers op het juiste moment activeren.
- **Over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling communiceren we over alle doelgroepen heen.**
We zijn een algemeen pensioenfonds met veel verschillende werkgevers binnen verschillende kringen met

verschillende pensioenregelingen. De communicatie die we doen, is in de basis voor alle kringen gelijk. Dit is de reden waarom we de communicatie overzichtelijk en waar mogelijk uniform willen houden.

- **Over de keuze-onderwerpen communiceren we doelgroep specifiek.**
Om achtergrond en toelichting te geven op de keuze voor een risicoprofiel en op de keuze tussen een vast of een variabel pensioen, ontwikkelen we specifieke communicatie voor de relevante doelgroepen.
- **Onze reguliere communicatie verrijken we met relevante informatie over de nieuwe pensioenregeling.**
In onze reguliere brieven en in het deelnemersportaal Mijn Pensioen attenderen we op de komst van de nieuwe pensioenregeling. De communicatie-uitingen die we inzetten om onze deelnemers te activeren, vullen we aan met relevante informatie over de nieuwe pensioenregeling en de te maken keuzes.
Ons deelnemersportaal kent een generieke opzet. Dit betekent dat de teksten voor alle Kringen gelijk zijn. We vermelden op ons deelnemersportaal een algemene tekst met verwijzing naar de specifieke kringpagina op onze website. Op de specifieke kringpagina wordt de relevante informatie over de nieuwe pensioenregeling getoond.
- **Transitieoverzichten: deelnemers krijgen concreet en persoonlijk inzicht in ‘wat krijg ik, wat had ik’.**
Voorafgaand aan de transitiedatum ontvangen deelnemers het ‘transitieoverzicht vóór de overgang’ met een prognoseberekening van de persoonlijke pensioenbedragen in de nieuwe pensioenregeling (‘wat krijg ik’) en volgens de huidige pensioenregeling (‘wat had ik’). Na de transitiedatum volgt het ‘transitieoverzicht na de overgang’.
- **In het deelnemersportaal Mijn Pensioen begeleiden we deelnemers bij het maken van keuzes.**
Na de overgang op de nieuwe pensioenregeling is het persoonlijke deelnemersportaal Mijn Pensioen verrijkt met hulpmiddelen voor de keuzebegeleiding.
- **Na de overgang is alle reguliere communicatie per kring aangepast aan de nieuwe pensioenregeling.**
Alle reguliere communicatie wordt aangepast aan de nieuwe pensioenregeling: website, deelnemersportaal Mijn Pensioen, procescommunicatie. En we ontwikkelen nieuwe klantreiscommunicatie (inclusief e-mail automation) om deelnemers periodiek te activeren op het maken van de benodigde keuzes.

5.5 Kanalen en middelen

In het onderstaande overzicht geven we een toelichting op de kanalen en middelen die we gebruiken om onze deelnemers te betrekken bij de aankomende veranderingen en waarmee wij invulling geven aan de gestelde transitie communicatiedoelen. We houden zoveel mogelijk vast aan de kanalen en middelen die we in onze reguliere bestaande communicatie gebruiken. Daarnaast voegen we extra kanalen toe die nodig zijn om:

- de veranderingen toe te lichten
- deelnemers voor te bereiden op het maken van de benodigde keuzes
- hen te activeren om keuzes te maken
- keuzebegeleiding te bieden.

We kiezen voor de volgende aanpak voor de inzet van de kanalen:

- Over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling communiceren we over alle doelgroepen heen.
- Over de keuze-onderwerpen communiceren we doelgroep specifiek.
- Onze reguliere communicatie verrijken we met relevante informatie over de nieuwe regeling.
- Transitieoverzichten: deelnemers krijgen concreet en persoonlijk inzicht in ‘wat krijg ik, wat had ik’
- In het deelnemersportaal Mijn Pensioen worden deelnemers begeleid bij het maken van keuzes.
- Na de overgang wordt alle reguliere communicatie aangepast aan de nieuwe regeling en we ontwikkelen nieuwe klantreiscommunicatie (e-mailautomation) om deelnemers periodiek te activeren op het maken van de benodigde keuzes.
- We stimuleren deelnemers contact op te nemen met ons Klantcontactcentrum bij vragen of voor keuzebegeleiding.

Dit betreft de mix van kanalen en middelen zoals we die op dit moment voor ogen hebben. In de aanloop naar de overgang zullen we de kanalen en middelen evalueren, op basis van feedback en effectmetingen, en waar nodig

aanpassen en/of aanvullen. We vinden het belangrijk dat de gekozen mix van kanalen en middelen aansluit bij de kenmerken en voorkeuren van de doelgroep(en). We kijken hierbij naar:

- Toegankelijkheid: kanalen die de doelgroep al gebruikt of makkelijk kan bereiken.
- Informatiebehoefte: de mate van detail, frequentie en vorm waarin de doelgroep informatie nodig heeft.
- Gedrag en voorkeuren: bijvoorbeeld voorkeur voor digitale communicatie.
- Effectiviteit: kanalen die eerder succesvol zijn gebleken.

| Kanalen en middelen | Toelichting |
|---|---|
| Website | Op onze website kunnen alle deelnemers informatie over het pensioen vinden. Hierop publiceren we regelmatig nieuwsberichten om deelnemers te attenderen op actuele ontwikkelingen, waaronder de Wet toekomst pensioenen en (de komst van) de nieuwe pensioenregeling. |
| | Op de website staat alle wettelijk verplichte informatie over het stellen van vragen, onze klachtenprocedure en het herzieningenbeleid. |
| Wtp themapagina op onze website | Op de homepage worden deelnemers via een handige navigatiestructuur naar de Wtp-themapagina verwezen. Deze Wtp-themapagina is toegankelijk voor alle deelnemers, ongeacht de Kring. |
| | Sinds 2024 hebben we een Wtp-themapagina op onze website. Hierop informeren we deelnemers over (de status van) de nieuwe pensioenregeling. Deze themapagina's tezamen met de kringpagina vormt een volledig kennisdossier. |
| | Voor verdiepende kring specifieke informatie kan vanuit deze pagina worden doorgeklikt naar de kringpagina. Op deze kringpagina worden ook de wettelijk verplichte plannen gepubliceerd: transitieplan, implementatieplan en communicatieplan. |
| | Ruim voor de overgang nemen we op de website informatie op over 'wat te doen als u rond de transitiedatum te maken krijgt met een life event'. In alle gevallen stellen we voor contact met ons klantcontactcentrum op te nemen om het handelingsperspectief te bespreken. |
| Mijn Pensioen Incl. keuzehulpmiddelen | In het persoonlijke portaal Mijn Pensioen krijgt de deelnemer inzicht in het eigen pensioen. Hier wordt ook de digitale post opgeslagen en de deelnemer kan hier zijn persoonlijke gegevens aanpassen. Inloggen op Mijn Pensioen kan via DigiD. |
| | Kinderen met ingegaan wezenpensioenen kunnen in principe ook inloggen, maar staan default op 'niet digitale communicatie', omdat zij niet altijd een DigiD hebben. |
| | In Mijn Pensioen wordt straks ook het 'transitieoverzicht vóór de overgang' (prognose) en het 'transitieoverzicht na de overgang' opgeslagen. |
| | Vanaf de transitiedatum verrijken we Mijn Pensioen met hulpmiddelen voor de keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Hulpmiddel 'Risicoprofiel bepalen': een hulpmiddel waarmee de deelnemer stap voor stap inzicht krijgt in welk risicoprofiel het best bij zijn situatie past. • In Mijn Pensioen is voor deelnemers meer informatie toegevoegd over de optie vast / variabel. • e-Learning vast/variabel: een e-Learning waarmee de deelnemer zelf kan bepalen of een variabel of een vast pensioen het best bij zijn situatie past. |
| Brieven procescommunicatie Nederlands of Engels | In de periode tot de transitiedatum verrijken we de huidige brieven procescommunicatie. Afhankelijk van de situatie attenderen we de deelnemer over de komst van de nieuwe pensioenregeling en de mogelijke gevolgen voor de betreffende situatie. |
| | Vanaf de transitiedatum zijn de brieven wettelijke (proces) communicatie aangepast op de nieuwe pensioenregeling. |

| Kanalen en middelen | Toelichting |
|--|---|
| | In de begeleidende brief bij de UPO's attenderen we de deelnemers erop dat de pensioenbedragen gaan veranderen na overgang op de nieuwe pensioenregeling. |
| Transitieoverzichten ^{*)} Nederlands of Engels | <p>Transitieoverzicht vóór de overgang:</p> <ul style="list-style-type: none"> Een tot twee maanden voor de transitiedatum ontvangen alle deelnemers een brief met een prognoseberekening van de persoonlijke pensioenbedragen 'wat krijg ik, wat had ik'. |
| | <p>Transitieoverzicht ná de overgang:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vier maanden na de transitiedatum ontvangen de deelnemers een brief met het transitieoverzicht na de overgang waarop de persoonlijke pensioenbedragen staan 'wat krijg ik, wat had ik' met een toelichting waarom de bedragen verschillen ten opzichte van het transitieoverzicht vóór de overgang. Met, als daar sprake van is, ook het compensatiebedrag. |
| | Deelnemers ontvangen de transitieoverzichten op basis van hun voorkeur digitaal of fysiek en in het Nederlands of Engels. |
| Video's | <p>We ontwikkelen 3 video's over de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dit is er voor nabestaanden geregeld bij overlijden Keuze risicoprofiel Keuze vast of variabel pensioen |
| | Zo leggen we deze belangrijke onderwerpen ook in beeld en geluid uit. De video's worden ondertiteld, zodat ze ook geschikt zijn voor deelnemers met een auditieve beperking. |
| | De video's worden op de website geplaatst en worden ook opgenomen in de specials van de nieuwsbrief Liefde voor Later. |
| Nieuwsbrief Liefde voor Later | 3x per jaar sturen we naar alle Actieve, Arbeidsongeschikte en Gewezen Deelnemers en Gepensioneerde een digitale nieuwsbrief Liefde voor Later. |
| Liefde voor Later - specials | <p>Vanaf 2024 nemen we hierin regelmatig artikelen op over de Wet toekomst pensioenen, de ontwikkelingen over 'Bedrag ineens' en onze nieuwe pensioenregelingen. Speciaal voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling ontwikkelen we voor alle deelnemers 2 specials:</p> <ul style="list-style-type: none"> special over de nieuwe pensioenregeling FPR+ Hierin lezen de deelnemers wat er hoe geregeld is in de nieuwe pensioenregeling specifiek voor de eigen kring (t.o.v. de huidige regeling). special over de te maken keuzes Hierin vinden de deelnemers alle informatie over de te maken keuzes: risicoprofiel en vast of variabel pensioen. Daarnaast nemen we een artikel op over 'wat te doen als u rond de transitiedatum met een life event te maken krijgt'. Na de transitiedatum: een nieuwsbrief met als hoofdartikel 'Uw pensioen is omgezet naar de nieuwe pensioenregeling'. |
| Brochure uitleg pensioenregeling | Zoals eerder in dit overzicht toegelicht, publiceren we op de Wtp-themapagina van de betreffende kring een brochure met specifieke informatie over de regeling die voor die Kring geldt. Deze brochure sturen we in gedrukte vorm naar Actieve, Arbeidsongeschikte, Gewezen, en Gepensioneerde deelnemers. We vinden het belangrijk dat deelnemers kennis nemen van de veranderingen in de nieuwe pensioenregeling en de keuzes die ze kunnen maken. In de brochure vragen we nogmaals het e-mailadres in Mijn Pensioen te plaatsen en toestemming te geven voor digitale communicatie. |
| Brief 'Keuze vast of variabel pensioen' | Brief met uitleg over de keuze tussen vast/variabel, inclusief een uitnodiging voor het webinar (waar een kennis of familielid ook bij aanwezig kan zijn). |

| Kanalen en middelen | Toelichting |
|---|--|
| Webinar 'Keuze vast of variabel pensioen' | Deelnemers die op de transitiedatum al met pensioen zijn, moeten binnen afzienbare termijn een keuze maken tussen een vast of variabel pensioen. Om hen hierop voor te bereiden, organiseren we vóór de overgang een webinar over dit onderwerp. |
| Activatiecampagnes via e-mailing | Om deelnemers te activeren voeren we jaarlijks een aantal activatiecampagnes uit. Deze verrijken we met informatie over de te maken keuzes (risicoprofiel, keuze vast/variabel). |
| <ul style="list-style-type: none"> Bijna met pensioen' 55+ | <ul style="list-style-type: none"> Bijna-met-pensioen mailing: een digitale mailing om deelnemers (55+) bewust te maken van de mogelijke pensioenkeuzes. |
| <ul style="list-style-type: none"> APK mailing | <ul style="list-style-type: none"> APK-mailing: een digitale mailing om deelnemers erop te attenderen naar het eigen pensioen te kijken. |
| Brieven voor specifieke doelgroepen | De doelgroep Kind met ingegaan wezenpensioen en Arbeidsongeschikte Deelnemer benaderen we persoonlijk of via de wettelijke vertegenwoordiger met een brief om hen te informeren over wat er hetzelfde blijft en wat er voor hen verandert. |
| Klantcontactcentrum | De medewerkers van het klantcontactcentrum staan klaar om persoonlijke vragen over de nieuwe pensioenregeling (telefonisch) te beantwoorden. |

***) Toelichting communicatie transitieoverzichten**

De transitieoverzichten voldoen aan de wettelijke eisen: ondermeer artikel 150j, tweede lid Pensioenwet, en het Servicedocument van de Pensioenfederatie.

De transitieoverzichten zijn correct, duidelijk en worden tijdig verstrekt ('transitieoverzicht vóór de overgang' november 2026; 'transitieoverzicht na de overgang' april 2027).

De transitieoverzichten en de toelichtingen daarin sluiten aan op de specifieke doelgroepen, gesegmenteerd op pensioenstatus.

Peildata zijn recent en worden vermeld.

- Peildatum berekening 'transitieoverzicht vóór de overgang': oktober 2026
- Peildatum berekening 'transitieoverzicht na de overgang': 1 januari 2027

De getoonde verwachte pensioenbedragen zijn nominaal. Reële bedragen vindt de deelnemer verderop in het transitieoverzicht. We maken deelnemers er in het transitieoverzicht (en op het portaal) op attent dat inflatie een negatieve invloed kan hebben op de koopkracht van de pensioenuitkering na pensionering.

Op de transitieoverzichten vindt de deelnemer onder meer:

- De persoonsgegevens van de deelnemer en de naam en het contactadres van de uitvoerder.
 - Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum.
 - De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.
 - De hoogte van het reglementair te bereiken pensioenen, de opgebouwde aanspraken.
 - 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 weergegeven tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.
 - De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum.
 - Op het 'transitieoverzicht na de overgang' staat ook, als daar sprake van is, het compensatiebedrag.
 - Uitleg over verschillen in bedragen voor en na peildatum.
-

5.6 Communicatiemomenten

Hieronder is de communicatieplanning voor de jaren 2026 en 2027 opgenomen. Alle communicatie-uitingen, zoals eerder beschreven, zijn hierin chronologisch weergegeven. De communicatiemiddelen die we voor reguliere communicatie gebruiken zijn ook opgenomen in deze planning, waaronder de UPO's. In de onderstaande jaarplanningen hebben we daarmee een compleet overzicht van alle communicatie. We merken op dat deze planning ieder kwartaal kritisch beoordeeld en waar nodig bijgesteld wordt.

Het fonds heeft ervoor gekozen geen gebruik te maken van het TUPO-model van de Pensioenfederatie, waarin het definitieve transitieoverzicht en het UPO worden gecombineerd in één document. Deze keuze is gemaakt omdat het definitieve transitieoverzicht specifieke, persoonlijke toelichtingen vereist, bijvoorbeeld bij onrealistische scenariobedragen of bij de vergelijking met het eerder verstrekte prognoseoverzicht. Het fonds is van mening dat deze toelichtingen niet adequaat kunnen worden opgenomen binnen het gestandaardiseerde TUPO-format. Door het transitieoverzicht en het UPO gescheiden te versturen, kan het fonds beter voldoen aan de eisen van duidelijkheid, evenwichtigheid en personalisatie.

Om verwarring bij de deelnemer (zoveel mogelijk) te verstreken wij de UPO 2026 vóór het 'transitieoverzicht vóór de overgang'. In de begeleidende brief bij de UPO attenderen we de deelnemers erop dat de pensioenbedragen gaan veranderen na overgang op de nieuwe pensioenregeling.

5.6.1 Communicatiekalender 2026

| Planning 2026 communicatie | 2026 | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------|-----|-----|-----|--|---|----------|---|-----|--------------------------|---------------------|
| | Jan | Febr | Mrt | Apr | Mei | Juni | Juli | Aug | Sept | Okt | Nov | Dec |
| Website | Huidige pensioenregeling met verwijzing komst nieuwe pensioenregeling incl nieuwsberichten | | | | | | | | | | | Boodschap mut. stop |
| Wtp-themapagina | Wtp-themapagina | | | | | | | | | | | |
| Video's | | | | | | | Video's (bv nabestaandenpensioen, keuze risicoprofiel, keuze vast/variabel) | | | | | |
| Effectmeting | 0-meting | | | | | | | 1-meting | Afhankelijk van uitkomsten 1-meting: eventueel bijsturen communicatie | | | |
| Mijn Pensioen | | | | | | Verwijzing komst nieuwe pensioenregeling | | | | | Mutatiestop | |
| Brievenset wettelijke communicatie | | | | | | Verwijzing komst nieuwe pensioenregeling | | | | | | |
| UPO's & Transitie-overzichten | | | | | | | | | UPO 2026 (stand 31.12.2025) | | Transitie-overzicht vóór | |
| Betaling pensioen | Hoogte pensioen conform huidige regeling | | | | | | | | | | | |
| Digitale nieuwsbrief Liefde voor Later | | Wtp special | | | | | | | | | | |
| Brochure nieuwe pensioenregeling niet-digitale deelnemers | | | | | | | Brochure te raadplegen op website | | | | | |
| Webinar | | | | | | | | | P3D | | Keuze vast/variabel | |
| e-Mailings | | | | | | | | | | | | |
| Klantcontactcentrum | Medewerkers hebben kennis van de huidige regeling en zijn getraind op de nieuwe pensioenregeling | | | | | | | | | | | |
| Klantreïsc communicatie | Conform huidige pensioenregeling | | | | | | | | | | | |

| Legenda | |
|---|--|
|  | Communicatie huidige regeling/reguliere communicatie |
|  | Huidige communicatie verrijkt met informatie nieuwe regeling |
|  | Wettelijk verplichte communicatie |
|  | Communicatie conform nieuwe regeling/nieuwe reguliere communicatie |

5.6.2 Communicatiekalender 2027

| Planning 2027 communicatie | 2027 | | | | | | | | | | | |
|--|--|------|----------------------|----------------------------|---|---|-------------|-----|----------|-----------------------|-------------|-----|
| | Jan | Febr | Mrt | Apr | Mei | Juni | Juli | Aug | Sept | Okt | Nov | Dec |
| Website | Aangepast naar nieuwe pensioenregeling | | | | | | | | | | | |
| Wtp themapagina | | | | | | | | | | | | |
| Video's | Video's (bv nabestaandenpensioen, keuze risicoprofiel, keuze vast/variabel) | | | | | | | | | | | |
| Effectmeting | | | | Eind-meting | Reguliere deelnemersonderzoeken (continu) | | | | | | | |
| Mijn Pensioen | Mutatiestop | | | Keuzehulp middelen | Aangepast naar nieuwe pensioenregeling | | | | | | | |
| Brievenset wettelijke communicatie | Aangepast naar nieuwe pensioenregeling | | | | | | | | | | | |
| UPO's & Transitie- overzichten | | | | Transitie- overzicht na | | | | | UPO 2027 | | | |
| Betaling pensioen | 1e betaling nieuwe regeling | | | Keuze vast/var | | Hoogte pensioen conform nieuwe regeling | | | | | | |
| Digitale nieuwsbrief Liefde voor Later | | | Hoera nieuwsbrief | | | | Nieuwsbrief | | | | Nieuwsbrief | |
| Brochure nieuwe pensioenregeling niet- digitale deelnemers | | | | | | | | | | | | |
| Webinar | Regulier (bv Pensioen3Daagse) | | | | | | | | | | | |
| e-Mailings | | | | | | | | | | Bijna met pensioen | APK | |
| Klantcontactcentrum | Medewerkers hebben kennis van oude en nieuwe pensioenregeling | | | | | | | | | | | |
| Klantreiscommunicatie | Aangepast naar nieuwe pensioenregeling | | | | | | | | | | | |

| Legenda | |
|---|--|
|  | Communicatie huidige regeling/reguliere communicatie |
|  | Huidige communicatie verrijkt met informatie nieuwe regeling |
|  | Wettelijk verplichte communicatie |
|  | Communicatie conform nieuwe regeling/nieuwe reguliere communicatie |

5.6.3 Klantreizen na transitie

Zoals eerder beschreven voeren wij vanaf onze start al DC-regelingen uit op basis van de Wet verbeterde premieregeling. In de uitvoering van deze DC-regelingen hebben we eerder communicatie en processen ontwikkeld. Deze kennis en ervaring zetten we in bij de FPR+. Omdat wij onze processen continu willen verbeteren en wij overgaan op een ander pensioenadministratiesysteem wordt het transitie-moment ook gebruikt om onze bestaande klantreizen te updaten. Het gaat om de volgende klantreizen.

- In dienst – inkomende waardeoverdracht
- Uit dienst – uitgaande waardeoverdracht
- Scheiden
- Bijsparen
- Bepalen risicoprofiel
- Met pensioen gaan
- Keuze tussen vast of variabel pensioen
- Indien van toepassing: Tijdelijke partnerpensioen

6 Effectmeting en evaluatie

Vanuit ons communicatiedoel hebben we subdoelen geformuleerd op kennis, houding en gedrag. In deze doelen zijn de belangrijkste boodschappen verwerkt, het belangrijkste gevoel dat we willen overbrengen en de belangrijkste acties die we van onze deelnemers verwachten. Om de status van onze doelen te meten, voeren we een aantal onderzoeken uit. Uit deze effectmetingen krijgen we waardevolle inzichten om te bepalen of en hoe er bijgestuurd moet worden in de communicatie.

6.1 Kwantitatief deelnemersonderzoek

Speciaal geënt op de kennis- en houdingsdoelen ontwikkelen we een kwantitatief deelnemersonderzoek. Zo komen we er onder andere achter wat zij (al) weten over de veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.

Planning deelnemersonderzoek.

De deelnemersonderzoeken worden, in verband met verschillende transitie momenten, per kring uitgezet met uitzondering van de 0-meting. De 0-meting is gelijktijdig uitgezet voor alle kringen met de intentie tot invaren.

De 0-meting heeft in Q1 2026 plaatsgevonden. Zo weten we het vertrekpunt en kwantificeren we de kennis-, houding- en gedragsdoelen. De 1^{ste} effectmeting vindt plaats 6 maanden voor de transitiedatum. Zo weten we of we goed op weg zijn en of we moeten bijsturen of aanvullen in communicatie. Een afsluitende effectmeting, nadat deelnemers hun ‘transitieoverzicht na de overgang’ hebben gekregen, vindt plaats 3 maanden na de transitiedatum. Zo meten we of de doelen zijn gerealiseerd en of er aanvullende communicatie moet plaatsvinden.

Doelgroepen deelnemersonderzoek.

Onze doelgroepen voor het deelnemersonderzoek zijn de Actieve Deelnemers (55- en 55+), Gewezen Deelnemers (55- en 55+), en Gepensioneerden. Zo krijgen we inzicht of er specifieke doelgroepen zijn die op koers liggen of achterblijven. Dit geeft ons richting voor het geval we bij moeten sturen met de communicatie.

Aanpak deelnemersonderzoek.

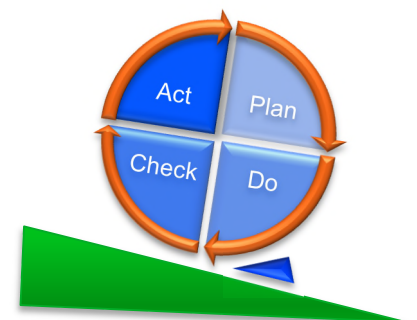
Het deelnemersonderzoek is een digitaal onderzoeksinstrument. We nodigen de deelnemers per e-mail uit en sturen een reminder naar de non-response. Het onderzoek is kringspecifiek.

De vragenlijst bevat meer dan alleen stellingen met de antwoordopties ‘waar’ of ‘niet waar’. We kiezen er bewust voor om deelnemers te laten kiezen uit meerdere antwoordmogelijkheden. Daarmee meten we hun kennisniveau in plaats van cognitief vermogen. Door geen gebruik te maken van misleidende onjuiste stellingen, voorkomen we het verspreiden van onwaarheden. Bovendien verlagen we de prestatiedruk: een ‘fout’ antwoord bestaat niet.

We beperken de vragenlijst tot maximaal 25 vragen. Zo blijft de tijdsinvestering voor deelnemers laag en blijft deelname aan het onderzoek over pensioen aantrekkelijk.

Evalueren en bijsturen op basis van het deelnemersonderzoek.

Dit proces verloopt volgens een cyclus van uitvoeren, monitoren, evalueren en indien nodig verbeteren (PDCA-proces). Als in de tussentijd aanvullende metingen nodig zijn om vast te stellen of de gestelde doelen worden behaald, dan zijn er voldoende middelen (zoals de feedbackloop) om dit te peilen.



6.2 Data-analyse (gedragsdoelen)

Om de gedragsdoelen te monitoren bekijken we periodiek de volgende data:

- Bezoeken van onze website en de Wtp-themapagina
- Open- en clickrates Liefde voor Later nieuwsbrieven met informatie over de nieuwe pensioenregeling
- Open- en clickrates activatiemailings APK en Bijna-met-pensioen
- Bezoeken van deelnemers aan het deelnemersportaal Mijn Pensioen met doorkliks naar het postvak. We kunnen geen kliks meten naar het transitieoverzicht.

Planning tracking webstatistieken.

Voor het monitoren van de webstatistieken houden we dezelfde planning aan als van het deelnemersonderzoek:

- In Q1 2026 heeft de 0-meting plaatsgevonden. Zo weten we het vertrekpunt en kwantificeren we onze gedragsdoelen.
- 6 maanden voor de transitiedatum doen we de 1^{ste} effectmeting. Zo weten we of we goed op weg zijn en of we moeten bijsturen of aanvullen in communicatie.
- 3 maanden na de transitiedatum doen we een afsluitende effectmeting nadat deelnemers hun 'transitieoverzicht na de overgang' hebben gekregen. Zo meten we of de doelen zijn gerealiseerd en of er aanvullende communicatie moet plaatsvinden.

Doelgroepen tracking webstatistieken.

De bezoeken van onze website kunnen we niet segmenteren, dit omdat de website openbaar is. We bekijken het totaal aantal bezoeken.

6.3 Monitoren opmerkingen, vragen en klachten

Ieder kwartaal rapporteert het klantcontactcentrum de binnengekomen opmerkingen, vragen en klachten. Deze worden weergegeven op een portaal / dashboard met rapportages over het klantcontact. Deze gegevens worden ook meegenomen in de continue verbetercyclus. Op basis hiervan kijken wij of er in de communicatie en de boodschappen richting de deelnemers bijgestuurd moet worden. Dit doen we door het continu monitoren van klantsignalen over de dienstverlening van het fonds. Op deze manier wordt de dienstverlening continu verbeterd.

6.4 Bijsturen communicatie

Als uit, de in dit hoofdstuk beschreven effectmetingen, blijkt dat we achterlopen op onze doelstelling(en) dan sturen we waar mogelijk bij in de communicatie. Voorbeelden van bijsturen zijn: een aanvullend artikel in de nieuwsbrief 'Liefde voor Later' plaatsen of een (extra) nieuwsbrief versturen, een nieuwsbericht op de website en de Wtp-themapagina plaatsen, de teksten op de Wtp-themapagina aanpassen, een brief/ mailing sturen of een webinar inlassen. De aanpak, het middel en de boodschap zijn afhankelijk van de feedback uit het onderzoek en de doelstelling(en) waar we op achterblijven.

7 Correcte communicatie

Het bestuur vindt een correcte, duidelijke, evenwichtige en tijdige communicatie aan de deelnemer essentieel. Daarvoor is niet alleen de datakwaliteit in de administratiesystemen van belang, maar ook een correcte vertaling van de juiste data in de communicatie-uitingen aan de deelnemers. Denk bijvoorbeeld aan UPO's, de bedragen in het portaal Mijn Pensioen en de transitieoverzichten.

Vanaf de start van ons APF voeren wij al DC-regelingen uit op basis van de Wet verbeterde premieregeling. De flexibele premieregelingen uit de Wet toekomst pensioenen komen daar grotendeels mee overeen. In de uitvoering van deze DC-regelingen hebben we eerder communicatie ontwikkeld. Deze zetten we nu ook in bij de FPR+, waarbij deelnemers worden ondersteund bij het maken van keuzes zoals de keuze voor een risicoprofiel op basis van de beleggingsbalans of de keuze tussen een vast of variabel pensioen. Deze kennis en ervaring hergebruiken we bij de FPR+, dit zorgt voor een soepele overgang naar de FPR+.

De pensioenbeheerprocessen zijn uitbesteed aan de pensioenuitvoeringsorganisatie Achmea Pensioenservices (hierna APS). APS hanteert verschillende beheersmaatregelen die borgen dat de informatie die wij communiceren aansluit op de administratie. Hieronder volgt een overzicht van de beheersmaatregelen die in de huidige pensioenbeheerprocessen zijn ingericht om te borgen dat communicatie aansluit op de informatie in de administratie.

7.1 Kwaliteit data en administratie

7.1.1 Gegevensinwinning en datavalidatie Wtp

- Bij de gegevensinwinning tussen de bij Centraal Beheer APF aangesloten werkgevers en APS vinden controle- en reconciliatieslagen plaats. Deze borgen dat de datakwaliteit van de input voldoet aan de standaarden van het fonds.
- We zorgen ervoor dat de data die we in onze systemen verwerken zo correct mogelijk is om correcties met terugwerkende kracht zoveel mogelijk te voorkomen.
- Het pensioenfonds heeft datakwaliteitsonderzoek uitgevoerd op basis van het 'Kader datakwaliteit invaren' (Pensioenfederatie, oktober 2022). Hiermee zorgen we ervoor dat er voldoende zekerheid is over de kwaliteit van alle relevante data op het moment dat het besluit wordt genomen tot omzetten van de opgebouwde pensioenen naar de nieuwe pensioenregeling. Daarnaast zijn met APS duidelijke afspraken gemaakt over het proces van 'get clean' en 'stay clean': het opschonen en op orde houden van de data. Voor de volledige informatie over de borging van de datakwaliteit verwijzen we naar het Implementatieplan.
- Een belangrijk onderdeel van ons proces rondom datakwaliteit is het corrigeren van gegevens, inclusief communicatie richting deelnemers. Ons uitgangspunt is dat elke deelnemer ontvangt waar hij of zij recht op heeft volgens het geldende pensioenreglement. We streven naar een zorgvuldige uitvoering van onze pensioenregeling. Toch kan het voorkomen dat een pensioenaanspraak of -recht moet worden aangepast. Hiervoor hebben wij een herzieningsbeleid opgesteld, dat beschikbaar is op onze website. Zo is voor deelnemers duidelijk onder welke voorwaarden hun pensioen wel of niet wordt aangepast.
- We gaan op een zorgvuldige manier om met (de verwerking van) persoonsgegevens en voldoen hiermee aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7.1.2 Beheersmaatregelen operationele processen en datakwaliteit

- Jaarlijks wordt de beheersing van de operationele processen van APS getoetst. Hieronder valt ook het proces 'monitoren verwerking uitgaande pensioencommunicatie' en diverse processen over het 'administreren van deelnemer/gerechtigde en aanspraken/rechten'. De toetsing wordt vastgelegd in een ISAE3402 type II-verklaring.
- Voor de beheersmaatregelen met betrekking tot de kwaliteit van data en administratie is het Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie gevolgd. De drie sleutelfunctiehouders Risicobeheer, Actuarieel en Interne audit zijn hierop betrokken geweest. Daarnaast verricht EY als accountant specifieke werkzaamheden (*agreed upon procedures*, AUP) met betrekking tot de controle van de datakwaliteit.

- Ieder kwartaal ontvangt Centraal Beheer APF van APS een rapportage niet financiële risico's (RNFR). Hierin wordt een beschrijving van de incidenten van het afgelopen kwartaal opgenomen.

7.1.3 Controles op de communicatie uitingen

- Bij het opstellen van de procescommunicatie en wordt via controles geborgd dat communicatie uitingen juridisch juist zijn, begrijpelijk en in lijn zijn met het beleid van het fonds en de juiste boodschap weergeven. Dit proces wordt periodiek getoetst door APS op bestaan en werking.
- Zowel vóór, tijdens als na de transitie wordt de procescommunicatie, zoals startbrieven, stopbrieven, brieven bij scheiding/einde relatie en brieven bij overlijden gecontroleerd.
- In persoonlijke communicatie naar deelnemers (zoals UPO's en de transitieoverzichten) worden gegevens uit de administratie opgenomen. Voordat uitingen worden verzonden, vinden er steekproeven plaats om te controleren of die data juist en volledig in de communicatie-uitingen worden opgenomen.
- Daarnaast wordt door middel van analyses (o.a. deelnemersonderzoek, tracking websitestatistieken en reacties van deelnemers bij het klant dedicated team) bekeken of de communicatie-uitingen zijn begrepen en waar nodig hebben aangezet tot actie. Feedback hieruit wordt verwerkt in toekomstige uitingen.

7.1.4 Herzieningenbeleid

Ons uitgangspunt is dat iedere deelnemer moet krijgen waar hij conform het geldende pensioenreglement recht op heeft. Wij voeren onze pensioenregeling zo zorgvuldig mogelijk uit. Toch kan het gebeuren dat een pensioenaanspraak of -recht moet worden aangepast. Hiervoor hebben wij een herzieningenbeleid opgesteld, deze is te raadplegen op onze website. Op deze manier is het voor de deelnemer helder onder welke voorwaarden het pensioen al dan niet wordt aangepast.

7.1.5 Onafhankelijke audit

De accountant controleert jaarlijks de basisgegevens als onderdeel van het jaarwerk. De certificerend actuaire steunt op de controle van de basisgegevens door de accountant. Daarnaast beoordeelt hij ook zelfstandig de kwaliteit van de basisgegevens en of er voldoende gegevens worden gebruikt.

7.2 Zorgplicht en keuzebegeleiding

Centraal Beheer APF houdt rekening met de zorgplicht, waar ook de norm keuzebegeleiding deel van uitmaakt. We informeren, zetten waar nodig aan tot actie, bieden handelingsperspectief en begeleiden bij het maken van keuzes. We geven echter géén persoonlijk advies over wat voor een deelnemer de best passende keuze is. Bijvoorbeeld: Centraal Beheer APF adviseert de deelnemer niet of hij beter net vóór of ná de transitie met pensioen kan gaan.

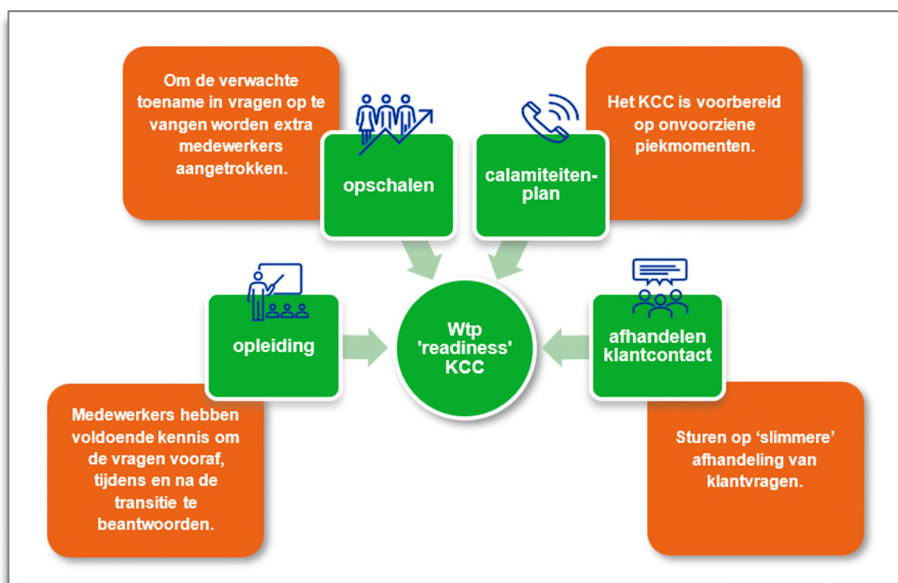
7.3 Vragen- en klachtenafhandeling

De Wtp schrijft voor dat een pensioenfonds een klachten- en geschillenregeling heeft, die een adequate klachtenafhandeling waarborgt. Onze klachten- en geschillenregeling voldoet aan de gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie.

- We zorgen ervoor dat het voor deelnemers duidelijk is dat ze contact kunnen opnemen bij vragen of klachten. In onze communicatie zijn contactgegevens opgenomen en wordt waar nodig verwezen naar de klachtenprocedure op onze website.
- Vragen en klachten van deelnemers worden in principe binnen de gestelde doorlooptijd behandeld.
- Het proces van afhandeling van vragen en klachten wordt doorlopend verbeterd.

APS heeft een intern proces opgesteld voor het omgaan met incidenten (zie bijlage D). Hierdoor kunnen wij snel, transparant en op uniforme wijze handelen bij mogelijke incidenten, wat de kans op klachten aanzienlijk verkleint.

In onderstaand overzicht lichten we de stappen toe die het Klantcontactcenter (KCC) van APS neemt als voorbereiding op de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.



7.4 Risico's voor de communicatie

Centraal Beheer APF is in voorbereiding op de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. De voortgang wordt continu gemonitord en maatregelen worden getroffen om eventuele risico's te beperken.

'Wat als'-scenario's.

Als onderdeel hiervan bereiden we ons op het gebied van communicatie goed voor op 'wat als'-scenario's. Dit zijn scenario's die kunnen optreden doordat er iets onverwachts gebeurt dat impact kan hebben op de reputatie van Centraal Beheer APF. Om de migratie van de kringen van Centraal Beheer APF in goede banen te leiden is een stuurgroep ingericht waarin Centraal Beheer APF, zijn pensioenuitvoeringsorganisatie Achmea Pensioenservices en zijn fiduciair vermogensbeheerder Achmea Investment Management gezamenlijk participeren. De stuurgroep bewaakt daarbij de mijlpalen.

Als de overgang anders loopt dan verwacht.

Bij het opstellen van dit plan zijn wij uitgegaan van een verwacht verloop van de overgang. Mogelijk lopen zaken anders dan verwacht. Bijvoorbeeld als er problemen ontstaan bij de uitvoering door onvoldoende capaciteit of als plannen uitlopen. Ook van buitenaf kunnen er ontwikkelingen zijn die de doelstellingen raken. Denk aan grote economische tegenslagen, veranderende wetgeving door een nieuwe regering na verkiezingen of negatieve media-aandacht. Dit heeft gevolgen voor de communicatie en het communicatieplan.

7.4.1 Het transitie Risk Self Assessment

Het bestuur en het risicomanagement voert bij omvangrijke en belangrijke projecten Risk Self Assessments uit. Dit is een risico-instrument dat het fonds in staat stelt om geïdentificeerde risico's op waarde te schatten, beheersmaatregelen te formuleren en de werking hiervan te monitoren. Het fonds hanteert een algemene Risk Self Assessment en omschrijft hierin geen kring specifieke risico's.

De risico-inschatting wordt berekend aan de hand van een kans maal impact inschatting. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van heatmaps. Aan de hand van de beheersmaatregelen (en de werking ervan) wordt een inschatting gemaakt van het restrisico, ofwel een netto risico inschatting. Op basis van de netto risico inschatting en de risicobereidheid van

het fonds voor het relevante risicodomein, stelt het fonds een risk response vast. Hierin kan sprake zijn van het accepteren, mitigeren, overdragen of vermijden van het risico.

De RSA is een opsomming van de geïdentificeerd risico's, en geeft ook een beschrijving van de beheersmaatregelen en de monitoring van de werking ervan. In een periodiek proces worden de risico-inschattingen en de werking van de beheersmaatregelen herzien door de risico-eigenaren, waardoor de beheersing van voor invaren relevante risico's voortdurend in kaart wordt gebracht. De mate van beheersing wordt in de RSA periodiek herzien en indien het netto-risico onvoldoende binnen de risicobereidheid valt, kan het bestuur besluiten extra beheersing in te richten. De risicohouding en de risicobereidheidsprincipes vormen de basis voor de beoordeling van risico's in de RSA.

In onderstaand overzicht vermelden we de belangrijkste risico's voor communicatie tijdens de transitiefase. Elk risico mitigeren we met beheersmaatregelen. Een nadere uitwerking van de RSA (inclusief de heatmap) is opgenomen in het Implementatieplan.

| Risico | Beheersmaatregel |
|---|---|
| CB APF leidt imago/reputatieschade bij primaire stakeholders door ineffectieve communicatie en/of onuitlegbare besluit-/beleidsvorming. | <ul style="list-style-type: none"> - Kies voor een brede communicatie aanpak, niet alleen de traditionele middelen. - Rol van de werkgever benadrukken in het geheel als trusted party. - Toetst de boodschap vooraf bij stakeholders. - Zorg voor aanvullende inzet bij transitie momenten op pensioenservices |
| Een onzorgvuldig besluitvormingsproces door onvoldoende borging van de projectgovernance waardoor communicatiemomenten niet worden gehaald. | <ul style="list-style-type: none"> - Voorafgaand aan besluitvormingsproces de betrokken stakeholders meenemen in hun rol bij de Wtp-overgang, aanpak en planning. - Organiseren van "opleidingsessies" voor BO's en RvT over wat van hen gevraagd wordt in de besluitvorming, welke stukken ze voorgelegd krijgen, e.d. - Gezamenlijke besluitvormingsmomenten van bestuur en RvT organiseren (vergelijkbaar met staande praktijk bij CWO's). - Voorbereiding van besluitvorming vanuit multi disciplinair projectteam. - Opinies van sleutelfunctiehouders dragen bij aan kwaliteit van besluitvorming door bestuur, RvT en BO's. - Kritische houding van RvT en BO's bij goedkeuringsaanvragen houdt bestuur en pensioenbureau scherp om tot definitieve besluitvorming te komen. |
| Inadequate besluitvorming door beperkte capaciteit/kennis binnen besluitvormende organen. | <ul style="list-style-type: none"> - Uitvraag opleidingsbehoefte BO's . - Kennissessies via klankbordgroep WTP met open invite. - Workshop voorbereiding besluitvorming. - BOB toepassen. - Korte lijnen met kruisbestuiving in besluitvorming door slimme structurering vergaderingen. |
| Deelnemer(s) start(en) een juridisch procedure in verband met de overgang naar de nieuwe regeling. | <ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren van generieke en specifieke analyses, en waar nodig t.b.v. datakwaliteit voorafgaand aan invaren. - Eenduidige vastlegging en besluitvorming over omrekenmethode. - Uitvoeren van de invaarexercitie conform de besloten omrekenmethode op basis van bewezen aanpak met adequate controlemechanismen. - Accountantscontrole op de omrekening van pensioenaanspraken naar kapitalen. |

| Risico | Beheersmaatregel |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - In deelnemercommunicatie duidelijk benoemen dat de berekening een wettelijke grondslag heeft en duidelijke toelichting geven. |
| De belangrijke uitvoerende partijen weten niet tijdig de transitie te realiseren en kunnen de FPR+ niet tijdig uitvoeren. | <ul style="list-style-type: none"> - Met uitvoerende partijen een gezamenlijke Wtp-transitiekalender opstellen met commitment op overeengekomen planning vanuit directies van de uitvoerende partijen en bestuur. - Instellen van een gezamenlijke stuurgroep om de voortgang van de Wtp-transitiekalender te monitoren en waar nodig bij te sturen. - Deelname aan een quality assurance initiatief van 12 pensioenfondsklanten van APS, met ondersteuning van een gespecialiseerde partij (Eraneos), om de algehele voortgang en beheersing van het Wtp-programma van APS te monitoren. - Fallback scenario's met latere transitiedatum/data instellen in geval beoogde plannings niet worden gehaald. - Verwachtingsmanagement richting klanten van CB APF op maakbaarheid/haalbaarheid van Wtp-planning. |
| De PUO is na de transitie onvoldoende in staat om het fonds en/of de deelnemers te faciliteren. | <ul style="list-style-type: none"> - Operationaliseren van nieuwe uitvoeringsketen als belangrijke pijler in de aanpak en planning laten opnemen, waarbij gezorgd wordt voor uitgebreide training en ontwikkeling van medewerkers om hen voor te bereiden op de nieuwe processen en systemen. - Monitoren of benodigde systeemondersteuning wordt gerealiseerd om APS klantteam in staat te stellen adequate dienstverlening te verlenen. - Open communicatie met APS over ontwikkelingen van klantkeuzes en verwachtingen in klantbediening. <p>Impact:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fallback scenario in werking stellen als operationaliseren onvoldoende gerealiseerd is. |
| Datakwaliteitsrisico | <ul style="list-style-type: none"> - Aanpak datakwaliteit conform Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie met inzet van o.a. sleutelfunctiehouders en accountant om kwaliteit in aanpak te toetsen. - Laten uitvoeren van specifieke analyses en/of deelwaarnemingen op kring specifieke risico's in datakwaliteit (waaronder CWO's). - Hanteren van een scherpe maar realistische maximaal toegestane afwijking voor geconstateerde afwijkingen. |
| Het risico dat de communicatiemomenten veel bel- en mailverkeer veroorzaakt waardoor het KCC onvoldoende capaciteit heeft en deelnemers ontevreden zijn over de bereikbaarheid. | <p>APS werkt met een flexibele schil zodat het KCC kan worden opgeschaald. APS heeft een calamiteitenplan.</p> <p>Indien mogelijk communicatie via andere kanalen afhandelen.</p> <p>Spreiding van het aantal fondsen wat gelijktijdig invaart.</p> |
| Het risico dat het KCC te weinig kennis heeft over de nieuwe regels van pensioen waardoor ze de vragen van deelnemers niet goed kunnen beantwoorden en/of klachten toenemen. | <p>APS heeft een opleidingsplan.</p> <p>APS heeft een calamiteitenplan.</p> <p>Medewerkers van het pensioenbureau van Centraal Beheer APF staan standby als derde lijn.</p> |

| Risico | Beheersmaatregel |
|---|--|
| Risico dat er een groot verschil is tussen het prognose transitieoverzicht en het definitieve transitieoverzicht. | In onze communicatie benadrukken we vooraf dat er verschillen (kunnen) zitten tussen de prognosebedragen en de definitieve bedragen. In de communicatie van de definitieve bedragen verklaren wij de verschillen. |
| Risico dat communicatie door deelnemers niet (voldoende) begrepen wordt. | Wij hanteren diverse kanalen en middelen. In alle communicatie uitingen nemen we de contactgegevens van het KCC. We vermijden lange en moeilijke teksten. Inzet deelnemerpanel voor het toetsen van onze communicatie op 3 criteria: begrijpelijk, activerend en aansprekend. |
| De dekkinggraad is op de invaardatum onder de ondergrens. | Monitoring van de dekkinggraad met stresstests en scenarioanalyses. Communicatiescenario's opstellen zodat bij het raken van bandbreedtes direct gecommuniceerd kan worden. |
| Het deelnemersportaal Mijn Pensioen is niet tijdig gereed waardoor deelnemers geen of niet tijdig keuzes kunnen maken (keuze vast/variabel, risicoprofiel). | Onderdeel van de haalbaarheidstoets zoals beschreven in het implementatieplan. |

Bijlage A: Voorbeeld transitieoverzicht vóór transitiedatum

Uiterlijk een maand voorafgaand aan de transitiedatum ontvangen deelnemers het transitieoverzicht. Hierin wordt uitgelegd wat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling voor hen betekent. Ook wordt een eerste indruk van de hoogte van het pensioen in de nieuwe pensioenregeling gegeven. Onderstaand een *concept* voorbeeld voor een Actieve Deelnemer.

| | |
|---|---|
| <p><Adresregel1> <Adresregel2> <Adresregel3> <<als aanwezig>><Adresregel4> <<als aanwezig>><Adresregel5> <<createDate>></p> <p>Betreft: Een eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling</p> <p>Beste <PrsAanhef>,</p> <p>Op <RglStartdatumNR> start de nieuwe pensioenregeling van <RglPensioenfonds>. Graag leggen wij uit wat dit voor uw pensioen betekent. Ook geven we een eerste indruk van uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling.</p> <p>Let op: dit betreft een eerste <i>indicatieve</i> berekening. Naar verwachting ontvangt u <RglDatumHerrekening> de tweede berekening.</p> <p>Vanaf <RglStartdatumNR> bouwt u een persoonlijk kapitaal op voor uw pensioen</p> <p>Voor de opbouw van een kapitaal voor uw pensioen wordt premie ingelegd. Dat kapitaal beleggen wij voor u. Als u met pensioen gaat, gebruiken wij dit kapitaal voor een maandelijks pensioen dat u krijgt zolang u leeft.</p> <p>Het pensioen dat u tot nu toe heeft opgebouwd, wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling</p> <p>De pensioenregeling die nu nog geldt, stopt op <RglEinddatumOR>. Het pensioen dat u op dat moment heeft opgebouwd zetten we om naar een persoonlijk kapitaal voor uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Hieronder ziet u een eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Ook ziet u uw verwachte pensioen in de huidige regeling.</p> <p>De tweede berekening kan pas na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling worden gemaakt. U ontvangt deze berekening <RglDatumHerrekening>.</p> <p>De hoogte van uw pensioen kan elk jaar veranderen</p> <p>In de nieuwe pensioenregeling gaat uw pensioen meer meebewegen met de economie dan in de huidige regeling. De hoogte van uw pensioen hangt onder andere af van de resultaten van de beleggingen. Uw pensioen kan daardoor hoger, maar ook lager uitvallen dan het bedrag dat u hieronder ziet staan. We raden u aan uw pensioen te blijven volgen. Zo ziet u in welke richting het beweegt.</p> <p>Een inschatting van uw pensioen in het eerste jaar als u blijft opbouwen tot uw <RglPensioenLeeftijd></p> <p>Uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling: € <PensN_PfivVerwNom> bruto per jaar Uw verwachte pensioen in de huidige pensioenregeling: € <PensO_PfivVerwNom> bruto per jaar</p> <p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none">• De genoemde bedragen zijn afgerond én exclusief AOW.• In bovenstaande berekening houden we rekening met de stijging van de prijzen. In de bijlage vindt u meer informatie.• Deze berekening gaat ervan uit dat u uw pensioen laat ingaan op uw <RglPensioenLeeftijd>. De getoonde bedragen geven uw situatie weer in het eerste jaar na pensioenering. U bepaalt zelf wanneer u uw pensioen laat ingaan. Laat u uw pensioen eerder of later ingaan, dan verandert de hoogte van uw pensioen.• Deze berekening gaat ervan uit dat u kiest voor een variabel pensioen bij <RglPensioenfonds>. Dit betekent dat het pensioen wordt belegd en meebeweegt met behaalde beleggingsresultaten. Uw variabel pensioen wordt jaarlijks aangepast. U kunt ook kiezen voor een vast pensioen dat u afsluit bij een andere pensioenuitvoerder naar keuze.• Voor de berekening zijn wij uitgegaan van uw gegevens op <RglStanddatum>, we maakten een doorrekening bij ongewijzigde voortzetting tot <RglStartdatumNR>. | <ul style="list-style-type: none">• <i>Het pensioen in de nieuwe pensioenregeling is hoger omdat de reserves uit de huidige regeling zijn verdeeld over alle deelnemers. We houden in de nieuwe pensioenregeling minder reserves aan. We hebben wel een risicodelingsreserve. Dit is een reserve om uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden.</i> <p>In de nieuwe pensioenregeling is er ook pensioen geregeld voor uw eventuele partner als u overlijdt. Dit geldt alleen als u deelneemt aan onze pensioenregeling en premie betaalt.</p> <p>Een inschatting van het pensioen voor uw partner als u overlijdt, terwijl u premie betaalt en pensioen opbouwt binnen onze pensioenregeling</p> <p>Het verwachte pensioen voor uw partner in het eerste jaar in de nieuwe pensioenregeling: € <PensN_AanspraakNP> bruto per jaar Het verwachte pensioen voor uw partner in het eerste jaar in de huidige pensioenregeling: € <PensO_AanspraakNP> bruto per jaar</p> <p><i>Het partnerpensioen dat u opbouwde in de huidige pensioenregeling gaat mee naar de nieuwe regeling.</i></p> <p>Gaat u binnenkort met pensioen?</p> <p>In deze berekening hebben we geen rekening gehouden met uw eventuele pensioenaanvraag.</p> <p>In de bijlage vindt u een uitgebreide berekening</p> <p>Hier vindt u een overzicht van de gebruikte gegevens. En u leest meer over de uitkering aan uw partner en kinderen als u overlijdt. Ook leggen we uit hoe het komt dat de bedragen in de nieuwe pensioenregeling anders zijn.</p> <p>Uw pensioenoverzicht</p> <p>Op Mijnpensioenoverzicht.nl vindt u alle pensioenbedragen uit de huidige regeling terug, inclusief de AOW. De te verwachte pensioenbedragen in de nieuwe regeling ziet u hier nog niet.</p> <p>Heeft u een vraag?</p> <p>Bel ons op telefoonnummer <RglTelefoonNr>. Of stel uw vraag via Contact op <RglWebsite>.</p> <p>Heeft u een klacht?</p> <p>Het pensioenfonds behandelt uw klacht volgens de klachtenprocedure. Onze volledige klachten- en geschillenprocedure vindt u bij Klachten & Geschillen op <RglWebsite>. Hebben we binnen 12 weken geen oplossing geboden voor uw klacht? Of bent u het niet eens met de uitkomst? Dan is er sprake van een geschil. U kunt hiervoor om bemiddeling of om een uitspraak vragen bij de Geschilleninstantie Pensioenfonds. Kijk voor meer informatie en de contactgegevens op geschilleninstantiepensioenfonds.nl.</p> <p><i>Deze berekening bevat een inschatting van uw pensioen. Wij zijn uitgegaan van de gegevens die bij ons bekend zijn op het moment dat we de berekening maakten (peildatum) en het huidige en nieuwe pensioenreglement. De pensioenreglementen zijn uiteindelijk bepalend.</i></p> <p><i>De Nederlandsche Bank (DNB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden toezicht op pensioenuitvoerders in Nederland. Dus ook op <RglPensioenfonds>. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) houdt toezicht op de naleving van privacywetgeving.</i></p> |
|---|---|

Erste berekening van uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling

Peildatum: <RglStandaarddatum>
Deze eerste berekening hebben we gebaseerd op de volgende gegevens:

Uw persoonlijke gegevens

Naam: <PrsNaam>
Geboren op: <PrsGeboorteDatum>
<<Wissellinea 3>>
Deelnemersnummer: <DlnReferentie>

Uw partner

Naam: <PprsNaam>
Geboren op: <PprsGeboorteDatum>

Uw pensioengegevens

Pensioenuitvoerder <RglPensioenfonds>
Soort pensioenregeling tot <RglStartdatumNR> <RglTypeRegelingO>
Soort pensioenregeling vanaf <RglStartdatumNR> <RglTypeRegelingN>
Start opbouw pensioen <DlnToetredingsDatum>
Leeftijd waarop uw pensioen is berekend <RglPensioenLeeftijd > jaar
Voltijd pensioengevend salaris/inkomen* € <DlnSalaris>
Voltijd franchise* € <DlnFranchise>
Voltijd pensioengrondslag* € <DlnPensioenGrondslag>
Jaarpremie oude pensioenregeling 2025 € <PensO_Premie>
Jaarpremie nieuwe pensioenregeling € <PensN_Premie>
Deeltijdpercentage <DlnParttimePrc>%

* Een uitleg van deze begrippen vindt u op de website bij <RglWebsite>.

Uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling

In de nieuwe pensioenregeling bouwt u een kapitaal voor uw pensioen op. Het kapitaal waarmee u start, baseren we op de waarde van het pensioen dat u op <RglEinddatumOR> heeft opgebouwd. Het kapitaal voor uw pensioen groeit verder aan doordat er geld ingelegd wordt voor uw pensioen. We beleggen dit geld voor u. De opbrengst van de beleggingen gaat ook naar uw kapitaal. Als u uw pensioen laat ingaan, levert het kapitaal een pensioen op dat u elke maand krijgt, zo lang u leeft.

Deze berekening geeft een eerste indruk van het verwachte kapitaal in de nieuwe regeling. Het verwachte kapitaal waar u op <RglEinddatumOR> mee over gaat naar de nieuwe regeling bedraagt: € <PensN_KapitaalNieuw>.

Uw pensioen als we rekening houden met koopkracht

Bij de vetgedrukte bedragen houden we rekening met de verwachte stijging van de prijzen. Deze bedragen tonen de koopkracht van uw pensioen. De koopkracht geeft aan hoeveel u kunt kopen met uw pensioen. Hoe meer de prijzen stijgen, hoe minder u kunt kopen. Het bedrag is dan lager. U kunt de vetgedrukte bedragen bijvoorbeeld vergelijken met uw huidige salaris en uw uitgaven op dit moment.

Uw verwachte pensioen in het eerste jaar als u kapitaal voor pensioen blijft opbouwen tot uw <RglPensioenLeeftijd> *: € <PensN_PftVerwRl> bruto per jaar.

Wat gebeurt er als het mee- of tegenzit?

We hebben gekeken wat er gebeurt bij flinke mee- of tegenvallers. U ziet hieronder uw verwachte pensioen als het heel erg meezit of heel erg tegenzit. De kans is groot dat uw pensioen op een bedrag tussen het hoogste en laagste bedrag uitkomt.

Zoals het er nu naar uitziet is uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling € <PensN_PftVerwRl> bruto per jaar (als u blijft opbouwen tot uw <RglPensioenLeeftijd > *)

Als het heel erg tegenzit: € <PensN_PftPessRl> bruto per jaar



Als het heel erg meezit: € <PensN_PftOptRl> bruto per jaar

Waarom valt het hoogste bedrag hoger uit dan in de huidige regeling?

In de nieuwe regeling verdelen we direct de opbrengst van de beleggingen. Ook gaat er minder geld naar de reserve. Als er veel goede jaren zijn, groeit het kapitaal voor uw pensioen hard. Daardoor valt uw verwachte pensioen als het heel erg meezit hoog uit. Maar de opbrengsten van de beleggingen kunnen ook tegenvallen. Daardoor kan uw verwachte pensioen lager uitvallen.

Uw pensioen als we geen rekening houden met koopkracht

Houden we geen rekening met een stijging van de prijzen en rekenen we de verwachte opbrengst van beleggingen mee, dan is dit uw opgebouwde en verwachte pensioen in de nieuwe regeling:

- Als nu wordt gestopt met premie betalen en u uw pensioen op uw <RglPensioenLeeftijd>* laat ingaan, krijgt u naar verwachting in het eerste jaar: € <PensN_PftNACVerwNom> bruto per jaar.
- Als er premie wordt betaald tot uw pensioeningang op uw <RglPensioenLeeftijd>*, dan krijgt u naar verwachting in het eerste jaar € <PensN_PftVerwNom> bruto per jaar.

In de nieuwe regeling is de inschatting van uw te bereiken pensioen hoger dan in de huidige regeling. We nemen in de nieuwe regeling de verwachte opbrengst van beleggingen mee in de berekening.

Uw verwachte pensioen in de huidige pensioenregeling

Wij hebben gekeken hoeveel pensioen u op <RglEinddatumOR> had opgebouwd. Vervolgens hebben we een inschatting gemaakt van uw pensioen op <RglStartdatumNR> en uw uiteindelijke pensioen als u dit zou laten ingaan op uw <RglPensioenLeeftijd>*. U bepaalt zelf wanneer u uw pensioen laat ingaan. Laat u uw pensioen eerder ingaan? Dan is uw verwachte pensioen lager. De bedragen zijn exclusief AOW.

Uw pensioen als we rekening houden met koopkracht

Bij de vetgedrukte bedragen houden we rekening met de verwachte stijging van de prijzen. Deze bedragen tonen de koopkracht van uw pensioen. De koopkracht geeft aan hoeveel u kunt kopen met uw pensioen. Hoe meer de prijzen stijgen, hoe minder u kunt kopen. Het bedrag is dan lager. U kunt de vetgedrukte bedragen vergelijken met uw huidige salaris en uw uitgaven op dit moment.

Uw verwachte pensioen als u pensioen blijft opbouwen tot uw <RglPensioenLeeftijd >*: € <PensO_PftVerwRl> bruto per jaar.

Wat gebeurt er als het mee- of tegenzit?

We hebben gekeken wat er gebeurt bij flinke mee- of tegenvallers. U ziet hierna uw verwachte pensioen als het heel erg meezit of heel erg tegenzit. De kans is groot dat uw pensioen op een bedrag tussen het hoogste en laagste bedrag uitkomt.

Verwacht pensioen in de huidige pensioenregeling € <PensO_PftVerwRl> bruto per jaar (als u blijft opbouwen tot uw <RglPensioenLeeftijd >*)

Als het heel erg tegenzit: € <PensO_PftPessRl> bruto per jaar



Als het heel erg meezit: € <PensO_PftOptRl> bruto per jaar

Uw pensioen als we geen rekening houden met koopkracht

Houden we geen rekening met een stijging van de prijzen, dan is dit uw opgebouwde en verwachte pensioen in de huidige regeling:

- Als u nu stopt met premie betalen en uw pensioen op uw <RglPensioenLeeftijd >* laat ingaan, krijgt u naar verwachting: € <PensO_AanspraakNAC> bruto per jaar.
- Als u premie blijft betalen tot uw pensioeningang op uw <RglPensioenLeeftijd >*, dan krijgt u naar verwachting € <PensO_Aanspraak> bruto per jaar.

Hoe beweegt uw pensioen zich als u met pensioen bent?

De hoogte van uw pensioen staat niet vast. Ook niet als u met pensioen bent. Hoe ziet uw pensioen er naar verwachting 10 jaar later uit? U ziet hieronder een inschatting van uw verwachte pensioen én wat er gebeurt als het heel erg mee- of tegenzit 10 jaar nadat u met pensioen bent gegaan. We hebben dit in beeld gebracht in de nieuwe pensioenregeling en in de huidige pensioenregeling.

Hoe ontwikkelt uw pensioen zich in de nieuwe pensioenregeling nadat het is ingegaan?

Verwacht pensioen op uw <RglPensioenLeeftijdPlus10>* in de nieuwe pensioenregeling € <PensN_10JrPlusVerwRl> bruto per jaar (als u blijft opbouwen tot uw <RglPensioenLeeftijd >*)

Als het heel erg tegenzit: € <PensN_10JrPlusPessRl> bruto per jaar



Als het heel erg meezit: € <PensN_10JrPlusOptRl> bruto per jaar

Hoe ontwikkelt uw pensioen zich in de huidige pensioenregeling nadat het is ingegaan?

Verwacht pensioen op uw <RglPensioenLeeftijdPlus10>* in de huidige pensioenregeling € <PensO_10JrPlusVerwRl> bruto per jaar (als u blijft opbouwen tot uw <RglPensioenLeeftijd >*)

Als het heel erg tegenzit: € <PensO_10JrPlusPessRl> bruto per jaar



Als het heel erg meezit: € <PensO_10JrPlusOptRl> bruto per jaar

Wat krijgt uw partner als u overlijdt?

Als u overlijdt, krijgt uw eventuele partner partnerpensioen zolang uw partner leeft. Hoeveel uw partner krijgt, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie op het moment dat u overlijdt: werkt u nog? Bent u al met pensioen? Of bent u geen deelnemer meer aan de pensioenregeling? Er is wel een verschil in de hoogte van het partnerpensioen. Hieronder ziet u eerst een inschatting

van wat uw partner straks in de nieuwe regeling naar verwachting krijgt en wat in de huidige regeling.

Voor de berekening van het pensioen voor uw partner als u overlijdt na uw pensioneren zijn wij ervan uitgegaan dat uw pensioen ingaat op uw <RgIPensioenLeeftijd>*. U kunt uw pensioen ook eerder of later laten ingaan. Laat u het eerder ingaan? Dan is het bedrag voor uw partner afhankelijk van de hoogte van uw ouderdomspensioen op de pensioendatum.

Nieuwe pensioenregeling:

Als u overlijdt terwijl u nog pensioen opbouwt krijgt uw partner:

| | | |
|---|-----------------------------|----------------|
| • Partnerpensioen op basis van uw opbouw in de huidige pensioenregeling | € <PensN_LPPAanspraakOR> | bruto per jaar |
| • Verzekerd partnerpensioen op basis van de nieuwe pensioenregeling | € <PensN_AanspraakNPNR> | bruto per jaar |
| Totaal | € <PensN_AanspraakNPTotaal> | bruto per jaar |

In bovenstaande situatie gaan wij er van uit dat er nog premie wordt betaald binnen onze regeling. Het bedrag dat u bij totaal ziet staan, is het bedrag dat uw partner naar verwachting in het eerste jaar krijgt als u komt te overlijden tussen <RgIStartdatumNR> en <RgIDatumEindeJaar>. Daarna kan het partnerpensioen elk jaar omhoog- of omlaaggaan, afhankelijk van de resultaten van de beleggingen.

Bouwt u geen pensioen meer op binnen onze regeling en is uw pensioen nog niet ingegaan? Dan heeft uw partner alleen recht op het partnerpensioen op basis van uw opbouw in de huidige pensioenregeling. Het deel verzekerd partnerpensioen vervalt. U kunt ervoor kiezen om extra partnerpensioen te verzekeren, nadat u stopt met pensioenopbouw binnen onze regeling. Hier zijn echter voorwaarden aan verbonden, meer hierover leest u op <RgIWebsite>.

Als u overlijdt terwijl u met pensioen bent krijgt uw partner:

- Het verwachte pensioen voor uw partner in het eerste jaar
€ <PensN_LPPPftVerwNomNieuw> bruto per jaar

De hoogte van het partnerpensioen als u overlijdt terwijl u met pensioen bent, hangt af van het pensioen voor uzelf. Standaard is het partnerpensioen 70% van het pensioen voor uzelf (een andere verhouding is mogelijk).

In de nieuwe pensioenregeling is het partnerpensioen afhankelijk van de behaalde resultaten, net als het pensioen voor uzelf. Het uiteindelijke partnerpensioen kan hoger, maar ook lager uitvallen dan het bedrag dat u hier ziet.

Huidige pensioenregeling:

Als u overlijdt terwijl u nog pensioen opbouwt krijgt uw partner:

| | | |
|-----------------------------|-----------------------|----------------|
| • Opgebouwd partnerpensioen | € <PensO_OpgebouwdNP> | bruto per jaar |
| • Verzekerd partnerpensioen | € <PensO_VerzekerdNP> | bruto per jaar |
| • <<Wisselalinea 10>> | | |
| Totaal | € <PensO_NPTotaal> | bruto per jaar |

Stopt u met de opbouw van pensioen? Dan vervalt het verzekerd partnerpensioen. Uw partner houdt recht op het deel dat u heeft opgebouwd.

Als u overlijdt terwijl u met pensioen bent

- Het verwachte pensioen voor uw partner € <PensO_OpgebouwdNP> bruto per jaar

Wat krijgen uw kinderen als u overlijdt?

Ook voor de berekening van het pensioen voor kinderen als u overlijdt na uw pensioneren zijn wij ervan uitgegaan dat u doorwerkt tot uw <RgIPensioenLeeftijd>*. U kunt uw pensioen ook eerder of later laten ingaan. Laat u het eerder ingaan? Dan is het bedrag voor elk kind lager.

Nieuwe pensioenregeling:

Als u overlijdt terwijl u nog pensioen opbouwt bij <RgIPensioenfonds> krijgt elk kind in het eerste jaar:

| | | |
|---|------------------------------|----------------|
| • Wezenpensioen dat u in de huidige pensioenregeling heeft opgebouwd tot <RgIWZP_EL1>jaar | € <PensN_WZPAanspraakOR> | bruto per jaar |
| • Verzekerd wezenpensioen op basis van de nieuwe pensioenregeling tot 25 jaar | € <PensN_AanspraakWZPNR> | bruto per jaar |
| Totaal | € <PensN_AanspraakWZPTotaal> | bruto per jaar |

Het wezenpensioen kent verschillende leeftijden waarop het stopt. Bereikt uw kind een eindleeftijd dat wordt het totaal lager. Elk jaar kan de uitkering omhoog- of omlaaggaan.

Er is geen wezenpensioen uit de nieuwe regeling als u eenmaal met pensioen bent. Het opgebouwde wezenpensioen uit de huidige pensioenregeling blijft bestaan.

Huidige pensioenregeling:

Als u overlijdt terwijl u nog pensioen opbouwt bij <RgIPensioenfonds> krijgt elk kind tot het of zij <RgIWZP_EL1> jaar is:

| | | |
|--|------------------------|----------------|
| • Opgebouwd wezenpensioen tot <<einddatum oude regeling>> jaar | € <PensO_OpgebouwdWZP> | bruto per jaar |
| • Verzekerd wezenpensioen | € <PensO_VerzekerdWZP> | bruto per jaar |
| Totaal | € <PensO_WZPTotaal> | |

Stopt de premie-inleg bij <RgIPensioenfonds>? Dan vervalt het verzekerd wezenpensioen. Uw kinderen houden recht op het deel dat u heeft opgebouwd.

Uw pensioen als u arbeidsongeschikt wordt

Nieuwe pensioenregeling:

De voorwaarden van premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid veranderen in de nieuwe regeling niet.

Bijlage B: Extra boodschappen in onze brieven

In de periode tot de transitiedatum verrijken we de huidige procescommunicatie. Afhankelijk van de situatie attenderen we de deelnemer over de komst van de nieuwe pensioenregeling en de mogelijke gevolgen voor de betreffende situatie. Deze tekst is nog concept.

1. Start deelname

Alstublieft! Uw «P123.Pensioen123» vindt u in de bijlage.

Uw pensioen is inkomen voor later. Maar ook voor nu is een aantal zaken geregeld. U vindt alle informatie in uw «P123.Pensioen123». In Laag 1 leest u in het kort hoe u pensioen opbouwt en wat er is geregeld als u overlijdt. Wilt u meer weten? Bekijk dan Laag 2 of Laag 3 op «Contract.Website_url». De informatie in de bijlage is op basis van onze huidige pensioenregeling. Ons fonds verwacht op <transitiedatum> over te gaan naar de nieuwe pensioenregeling. U leest meer over de nieuwe regeling op <website>.

2. Waardeoverdrachten inkomend

Wij kunnen helaas niet garanderen dat u uw pensioen kunt meenemen voordat de nieuwe regeling start.

Wij moeten namelijk op <transitiedatum min 1 maand> tijdelijk stoppen met het verwerken van de waardeoverdrachten (in de huidige pensioenregeling). Dit heeft te maken met de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Wij verwachten dat de nieuwe regeling op <transitiedatum> start. Wij vinden het vervelend dat we u geen garanties kunnen geven, onze excuses daarvoor.

Als waardeoverdracht niet voor <transitiedatum min 1 maand> lukt dan krijgt u bericht als het weer mogelijk is.

Wij verwerken de waardeoverdracht dan volgens de wettelijke regels van de nieuwe pensioenregeling. Daarvoor vragen wij u op dat moment om een akkoord. <misschien toch niet hier die zinnen over de situatie bij niet akkoord gaan. Ik dank dat je dat moet laten afhangen van de inschatting of dat (veel) gaat voorkomen.>

Ook na de start van de nieuwe regeling kunt u uw pensioen niet altijd meteen meenemen.

Dit hangt af van de situatie bij het andere pensioenfonds. U krijgt van ons een offerte zodra u uw pensioen kunt meenemen in de nieuwe regeling.

U kunt uw pensioen na <transitiedatum> meteen meenemen als:

- het andere pensioenfonds uw pensioen al heeft omgezet in pensioen volgens de nieuwe wettelijke regels (invaren);
- het andere pensioenfonds uw pensioen niet omzet in pensioen volgens de nieuwe regels. Uw pensioen volgt bij ons de nieuwe wettelijke regels.

U moet wachten met het meenemen van uw pensioen als:

- het andere pensioenfonds uw pensioen gaat omzetten in pensioen volgens de nieuwe regels, maar dit nog niet heeft gedaan.

3. Stop deelname

Wilt u uw pensioen meenemen naar een ander fonds? Vraag dit zo snel mogelijk aan.

Vraagt u de waardeoverdracht voor < transitiedatum min x maanden> aan? Dan verwachten we dit nog in de huidige pensioenregeling te kunnen verwerken. Ons fonds verwacht op <transitiedatum> over te gaan naar de nieuwe pensioenregeling. U leest meer over de nieuwe regeling op <website>. Vraagt u de waardeoverdracht na < transitiedatum min x maanden> aan? Dan kunnen we uw waardeoverdracht waarschijnlijk niet op tijd verwerken voor <transitiedatum>.

4. Waardeoverdrachten uitgaand

Wij kunnen helaas niet garanderen dat u uw pensioen kunt meenemen voordat de nieuwe regeling start.

Wij moeten namelijk op <transitiedatum min 1 maand> tijdelijk stoppen met het verwerken van de waardeoverdrachten (in de huidige pensioenregeling). Dit heeft te maken met de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Wij verwachten dat de nieuwe regeling op <transitiedatum> start. Wij vinden het vervelend dat we u geen garanties kunnen geven, onze excuses daarvoor.

Als waardeoverdracht niet voor <transitiedatum min 1 maand> lukt dan krijgt u bericht als het weer mogelijk is.

Wij verwerken de waardeoverdracht dan volgens de wettelijke regels van de nieuwe pensioenregeling. Daarvoor vragen wij u op dat moment om een akkoord. <misschien toch niet hier die zinnen over de situatie bij niet akkoord gaan. Ik dank dat je dat moet laten afhangen van de inschatting of dat (veel) gaat voorkomen.>

Ook na de start van de nieuwe regeling kunt u uw pensioen niet altijd meteen meenemen.

Dit hangt af van de situatie bij het andere pensioenfonds. U krijgt van ons een offerte zodra u uw pensioen kunt meenemen in de nieuwe regeling.

U kunt uw pensioen na <transitiedatum> meteen meenemen als:

- het andere pensioenfonds uw pensioen al heeft omgezet in pensioen volgens de nieuwe wettelijke regels (invaren);
- het andere pensioenfonds uw pensioen niet omzet in pensioen volgens de nieuwe regels. Uw pensioen volgt bij ons de nieuwe wettelijke regels.

U moet wachten met het meenemen van uw pensioen als:

- het andere pensioenfonds uw pensioen gaat omzetten in pensioen volgens de nieuwe regels, maar dit nog niet heeft gedaan.

5. Echtscheiding en verevening

Op <transitiedatum> zetten wij uw pensioen om naar onze nieuwe pensioenregeling.

Ons fonds verwacht op <transitiedatum> over te gaan naar de nieuwe pensioenregeling. Wij informeren u verder over de omzetting van uw pensioen voordat de nieuwe pensioenregeling ingaat. Wilt u meer informatie over de nieuwe pensioenregeling? Ga dan naar <link website>.

6. Overlijden

U heeft in ieder geval tot <transitiedatum> recht op een partnerpensioen van <bedrag> bruto per maand op basis van de huidige pensioenregeling.

Daarna verandert dit bedrag, als onze nieuwe pensioenregeling ingaat. U leest daar meer over verder in de brief en in de bijlage. U krijgt partnerpensioen vanaf <datum> zolang u leeft.

7. Pensioneren

Let op: uw pensioen verandert in onze nieuwe pensioenregeling

Ons fonds verwacht op <transitiedatum> over te gaan naar de nieuwe pensioenregeling. In de bijlage leest u de gevolgen van de nieuwe regeling op de betaling van uw pensioen in de overgangsregeling. Meer over de nieuwe regeling leest u op < website >.

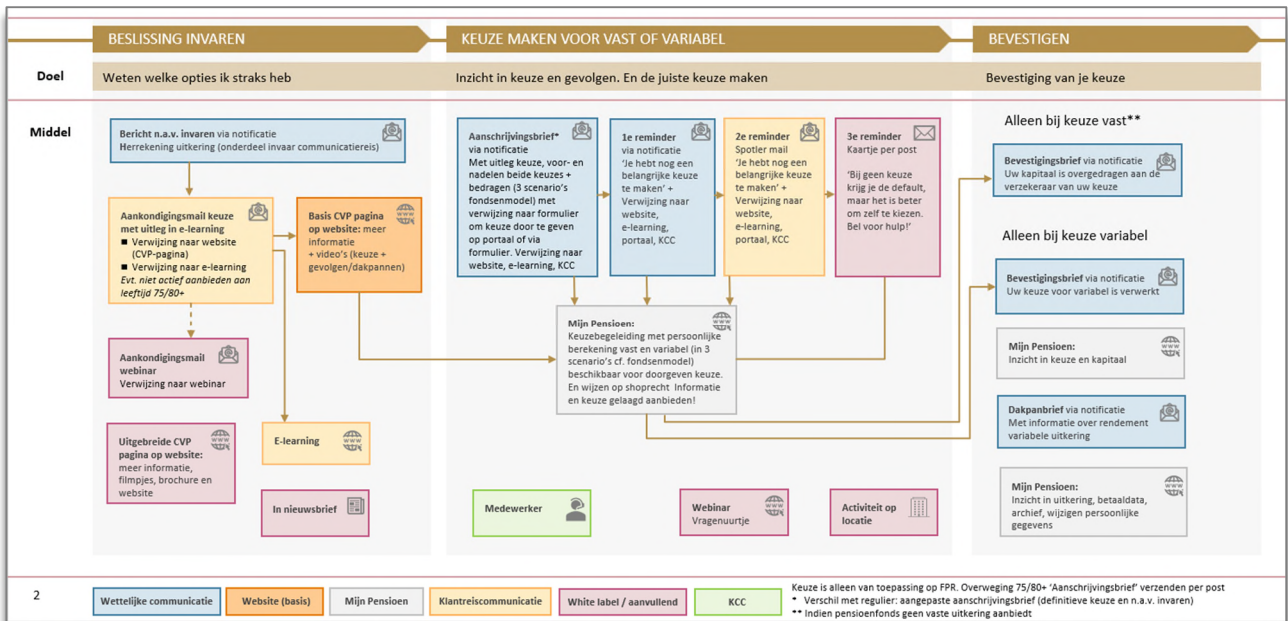
8. Overig

Disclaimer onder bedragen.

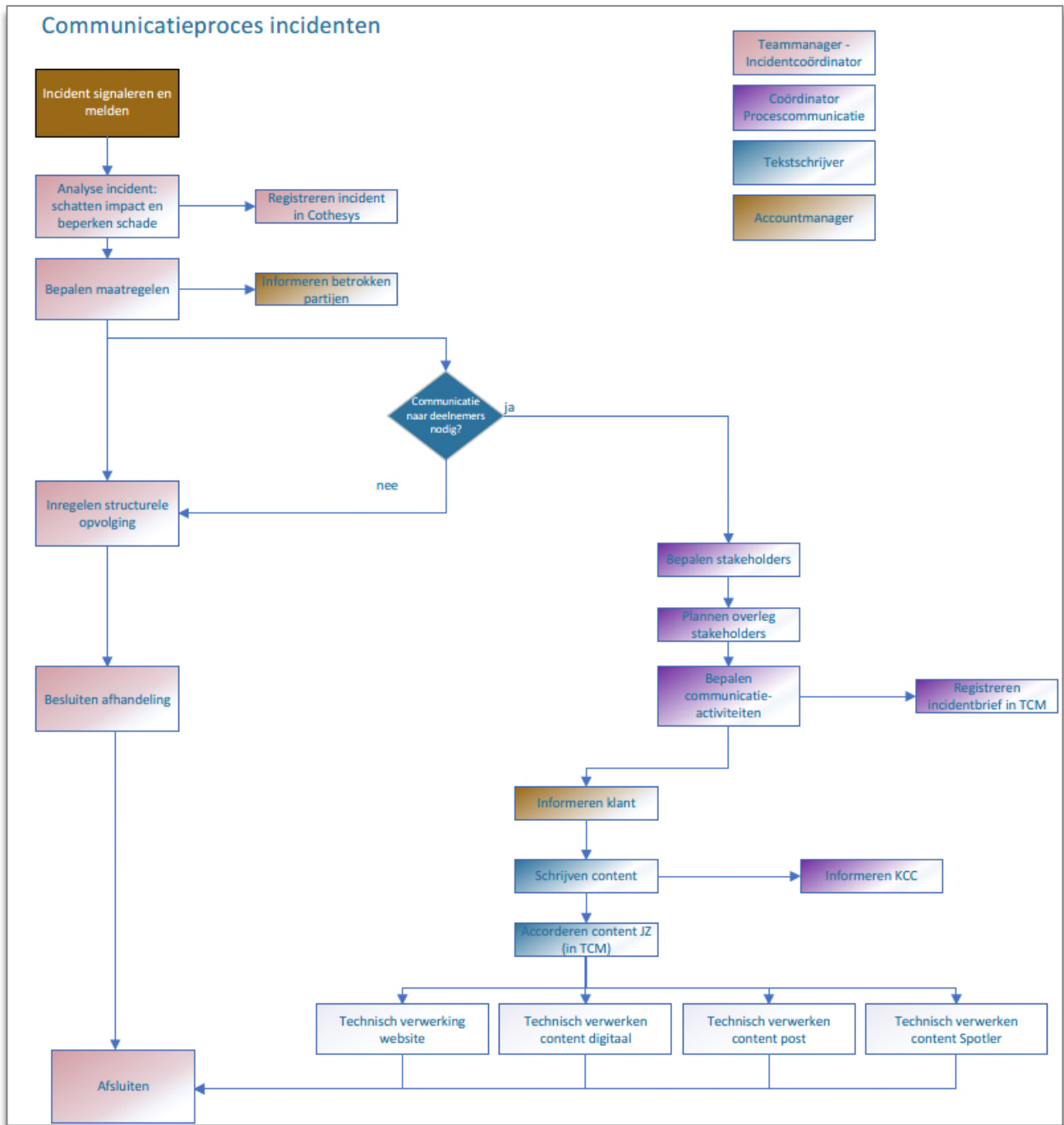
Let op: de bedragen die u in deze brief ziet kunnen nog wijzigen.

De pensioenbedragen in deze brief zijn berekend volgens de huidige pensioenregeling. Ons fonds verwacht op <transitiedatum> over te gaan naar de nieuwe pensioenregeling. De verandering in het pensioenreglement kan invloed hebben op de uiteindelijke bedragen.

Bijlage C: Communicatieklantreis keuze vast/variabel na invaren



Bijlage D: Communicatieproces bij incidenten



Contact



centraalbeheerapf.nl