Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds



# Communicatieplan Wet toekomst pensioenen

## Kring equensWorldline

Versie: Definitief

Datum: 20 oktober 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 equensWorldline inclusief communicatievoorkeuren 13

2.2.2 Segmentatie doelgroepen naar leeftijd 13

2.3 Segmentatie deelnemers die extra aandacht verdienen 14

2.3.1 Life events vlak voor de overgang 14

2.3.2 Digitale vaardigheid 14

2.3.3 Verschil in geletterdheid 14

2.3.4 Behoefte aan toegankelijke webcontent 15

3 Effecten wijziging pensioenregeling 16

3.1 Wat blijft hetzelfde? 16

3.2 Wat verandert er? 16

3.3 Gevolgen voor specifieke situaties 18

3.4 Welke informatie is volgens de wet verplicht? 18

3.5 Welke bronnen hanteren wij? 20

4 Doelstellingen 22

4.1 Ons communicatiedoel en subdoelen 22

4.1.1 Deelnemers een positief gevoel geven over de transitie 22

4.1.2 Subdoelen (kennis, houding en gedrag) 22

5 Communicatiemomenten en boodschappen 25

5.1 Fasering in onze communicatie 25

5.1.1 De aanloopfase 25

5.1.2 De besluitvormingsfase 25
5.1.3 De implementatiefase 25
5.1.4 De nazorgfase 25
5.2 Boodschappen 26
5.2.1 Periode 1 Aanloopfase 26
5.2.2 Periode 2 Besluitvormingsfase 26
5.2.3 Periode 3 Implementatiefase 27
5.2.3.1 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor alle doelgroepen 27
5.2.3.2 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor specifieke doelgroepen 'Wat blijft hetzelfde?' 28
5.2.3.3 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor specifieke doelgroepen 'Wat verandert er?' 30
5.2.4 Periode 4 Nazorgfase 34
5.2.4.1 Periode 4 Nazorgfase: Boodschappen voor alle doelgroepen 34
5.2.5 Collectieve waardeoverdracht 35
5.3 Grenzen dekkingsgraad 35
5.4 Communicatie aanpak 36
5.4.1 Aanpak voor deelnemers die extra aandacht verdienen 37
5.5 Kanalen en middelen 39
5.6 Communicatiemomenten 43
5.6.1 Klantreizen na transitie 44
6 Effectmeting en evaluatie 45
6.1 Kwantitatief deelnemersonderzoek 45
6.2 Data-analyse (gedragsdoelen) 46
6.3 Monitoren opmerkingen, vragen en klachten 46
6.4 Bijsturen communicatie 46
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 49
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 50
7.4 Risico's voor de communicatie 50
7.4.1 Het transitie Risk Self Assessment 51
Bijlage A: Voorbeeld transitieoverzicht vóór transitiedatum 54
Bijlage B: Extra boodschappen in onze brieven 57
Bijlage C: Voorbeeld Wtp brochure - Actieve Deelnemer 59
Bijlage D: Communicatieklantreis keuze vast/variabel na invaren 64
Bijlage E: Communicatieproces bij incidenten 65

# Inleiding

Met de Wet toekomst pensioenen (Wtp) verandert het Nederlandse pensioenstelsel. Voor de deelnemers van Kring equensWorldline betekent dit dat hun pensioenregeling naar verwachting per 1 oktober 2027 wijzigt.

### Doel en reikwijdte

In dit communicatieplan beschrijven wij hoe wij deelnemers hierover tijdig, duidelijk, correct en evenwichtig informeren. Het plan bevat onze doelen, kernboodschappen, middelen, planning en evaluatieaanpak. Het plan richt zich op de deelnemercommunicatie; de communicatie met andere stakeholders, zoals werkgever, ondernemingsraad, belanghebbendenorgaan en toezichthouders, valt buiten de scope.

Het implementatieplan wordt ingediend bij DNB en het communicatieplan bij de AFM.

### Uitgangspunten en begrippen

Met ‘we’, ‘wij’ en ‘ons’ bedoelen we Stichting Achmea Algemeen Pensioenfonds (hierna: Centraal Beheer APF). Met ’deelnemer’ bedoelen wij iedereen die pensioenaanspraken of pensioenrechten heeft binnen Kring equensWorldline. Om de leesbaarheid te bevorderen gebruiken wij waar mogelijk genderneutrale formuleringen.

### Status van dit document

Dit communicatieplan is zorgvuldig opgesteld. Het is een levend document. Dat betekent dat we het plan kunnen aanpassen of aanvullen als er nieuwe ontwikkelingen, nieuwe inzichten of uitkomsten van effectmetingen zijn. Zijn er afwijkingen of onduidelijkheden? Dan zijn de uitvoeringsovereenkomst, het pensioenreglement en het uitvoeringsreglement leidend.

### Leeswijzer

Dit communicatieplan kent 7 hoofdstukken. De hoofdstukken zijn als volgt opgebouwd:

1. Situatieschets
   Hierin schetsen wij Centraal Beheer APF, de huidige pensioenregeling van Kring equensWorldline en de keuzes die zijn gemaakt voor het nieuwe stelsel.
2. Doelgroepen
   Dit hoofdstuk beschrijft met welke deelnemersgroepen wij communiceren. Daarbij maken wij onderscheid naar pensioenstatus, leeftijd, communicatievoorkeuren en deelnemers die extra aandacht verdienen.
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 worden beschreven in hoofdstuk 5.
4. Doelstellingen
   Welke concrete, realistische en meetbare doelen hebben we gesteld? In dit hoofdstuk beschrijven we onze subdoelen op het gebied van kennis, houding en gedrag.
5. Communicatiemomenten en boodschappen
   Dit hoofdstuk beschrijft welke communicatie wij inzetten, wanneer wij dat doen en via welke kanalen en middelen. Ook staat hierin hoe wij de communicatie in fases hebben ingedeeld. De communicatiekalender geeft hiervan een overzicht.
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? In dit hoofdstuk beschrijven we welke beheersmaatregelen ervoor zorgen dat juiste administratie leidt tot juiste deelnemersinformatie.

**Totstandkoming**

Dit communicatieplan is opgesteld in afstemming met het bestuur en Achmea Pensioenservices. Ook het belanghebbendenorgaan en sleutelfunctiehouder risicobeheer zijn betrokken bij de totstandkoming en verdere uitwerking van het plan.

# 1 Situatieschets

## 1.1 Inleiding

**Centraal Beheer APF verzorgt de pensioenuitvoering voor verschillende collectiviteitskringen.**
Centraal Beheer APF heeft 14 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 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 9 'eigen kringen'.**

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

**equensWorldline heeft de pensioenregeling ondergebracht in een eigen kring: Kring equensWorldline.**
Centraal Beheer APF verzorgt de pensioenuitvoering voor (voormalig) werknemers van equensWorldline SE, equensWorldline NV en Worldline NV (voor de voormalige werknemers van PaySquare SE die per 1 mei 2021 in dienst zijn getreden bij Worldline N.V.). Hierna: equensWorldline. De huidige regeling is een collectieve beschikbare premieregeling met het karakter van een uitkeringsovereenkomst. Het gaat om pensioenaanspraken en pensioenrechten van ruim 2.700 deelnemers en een belegd vermogen van ongeveer € 700 miljoen. De middelloonregeling heeft een jaarlijks premievolume van circa € 8 miljoen. De regeling kent ouderdomspensioen, partnerpensioen, wezenpensioen en premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid.

**equensWorldline heeft het voornemen om per 1 oktober 2027 over te gaan naar een nieuwe pensioenregeling.**
equensWorldline, FNV en de Gemeenschappelijke Ondernemingsraad (GMOR) hebben na overleg afspraken gemaakt over de overgang naar een nieuwe pensioenregeling per 1 oktober 2027. De pensioenregeling is onderdeel van de cao. De leden van FNV hebben met het transitieplan ingestemd en de GMOR is akkoord. De Vereniging van Gepensioneerden equensWorldline (VEP) is sinds begin 2024 betrokken en heeft formeel gebruikgemaakt van het hoorrecht. De VEP heeft na afronding van dit proces positief gereageerd. De nieuwe pensioenregeling is een flexibele premieregeling met een risicodelingsreserve in de uitkeringsfase (FPR+). De regeling kent een partnerpensioen van 25% van het pensioengevend salaris, een tijdelijk partnerpensioen van 30% van de wettelijke Anw-uitkering, een wezenpensioen van 10% van het pensioengevend salaris en premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid. Deze afspraken zijn opgenomen in het transitieplan.

**Onderbouwing van de keuze voor de FPR+.**
Voor de FPR+ is gekozen omdat deze regeling naar verwachting minimaal dezelfde pensioenverwachtingen biedt als een solidaire premieregeling, maar tegen lagere uitvoeringskosten. Deelnemers kunnen in de opbouwfase kiezen voor meer of minder beleggingsrisico. Na pensionering kunnen resultaten eenvoudiger worden gespreid en kan de deelnemer kiezen tussen een vast en een variabel pensioen. De risicodelingsreserve helpt om het variabele pensioen stabieler te laten verlopen.

**Voor de deelnemers van Kring equensWorldline heeft de overgang grote gevolgen.**
Vanaf 1 oktober 2027 voeren wij de uitvoering van de FPR+ voor equensWorldline binnen Kring Flexibel+. De opgebouwde pensioenaanspraken en -rechten in Kring equensWorldline worden omgezet naar de nieuwe pensioenregeling (invaren). Daarbij gelden de in het transitieplan vastgelegde voorrangsregels voor de wettelijke reserves, de kostenvoorziening, de risicodelingsreserve, de compensatie en de verdeling van het resterende vrije vermogen. De overgang raakt alle deelnemers. Daar waar in dit plan gesproken wordt over ‘deelnemers’, wordt iedereen bedoeld die pensioenaanspraak of pensioenrecht heeft bij Kring equensWorldline. Als de communicatie gericht is op een specifieke doelgroep, dan geven we dat aan.

## 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 dat deelnemers onze communicatie openen, de informatie lezen, hun persoonlijke situatie bekijken in Mijn Pensioen en contact opnemen als zij vragen hebben of hulp nodig hebben bij het maken van een keuze.

## 1.3 Onze transitiecommunicatie

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

Een algemeen pensioenfonds werkt vanuit 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. Waar wij de nieuwe pensioenregeling uitleggen ten opzichte van de huidige regeling, of informatie geven over invaren, is de informatie wel kringspecifiek.

Deelnemers kunnen tot verschillende doelgroepen behoren: bijvoorbeeld als deelnemer maar ook als ex-partner van een deelnemer. De huidige communicatiestromen lopen afzonderlijk. Vanuit deelnemer perspectief zou het logisch kunnen zijn om een aparte doelgroep te vormen en gecombineerde informatie te geven. 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 helpt deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en andere aanspraakgerechtigden om te weten hoeveel pensioen zij hebben, wat er verandert, welke keuzes zij hebben en wat zij zelf moeten doen. Daarom geven we informatie op het moment dat die nodig is, via een passend kanaal en in een vorm

die aansluit bij de ontvanger. De communicatie is tijdig, correct, duidelijk en evenwichtig en helpt deelnemers om hun pensioen te bekijken, informatie te vergelijken en bij vragen contact met ons op te nemen.

Al onze communicatie wordt getoetst op de volgende uitgangspunten:

- Centraal Beheer APF communiceert digitaal
- Centraal Beheer APF biedt handelingsperspectief
- Centraal Beheer APF biedt procescommunicatie tweetalig aan
- 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

**equensWorldline is actief in betalingsverkeer en transactieverwerking.**
De deelnemerspopulatie bestaat uit (voormalig) werknemers van equensWorldline SE en equensWorldline NV en hun nabestaanden en ex-partners. De kring telt 3.370 polissen. Van de deelnemers heeft een groot deel voorkeur voor digitale communicatie; 111 deelnemers hebben Engels als voorkeurstaal.

**Inkomen voor nu en later.**
Voor deelnemers die pensioen opbouwen, bedraagt de totale pensioenpremie 25,95% van de pensioengrondslag. De werkgever betaalt twee derde van deze premie en de deelnemer één derde. equensWorldline heeft gekozen voor de flexibele premieregeling. Bij de start van de nieuwe regeling is 23% van de pensioengrondslag bestemd voor de opbouw van het persoonlijke pensioenkapitaal. Dit percentage is voor alle deelnemers gelijk, ongeacht hun leeftijd. De hoogte van deze spaarpremie wordt telkens voor een periode van drie jaar vastgesteld en kan daarna wijzigen. De overige premie wordt gebruikt voor onder andere risicodekkingen en uitvoeringskosten.

**De voertaal is Nederlands.**
Deelnemers kunnen ervoor kiezen om procescommunicatie, zoals het transitieoverzicht, in het Nederlands of Engels te ontvangen. Overige communicatie, waaronder nieuwsbrieven en activatiemailings, wordt alleen in het Nederlands aangeboden. Centraal Beheer APF communiceert voor alle kringen voornamelijk in het Nederlands, er zijn op dit moment 111 deelnemers in Kring equensWorldline 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? Dan sturen wij een notificatie per post.
- Komt post retour en kunnen wij het juiste adres niet achterhalen? Dan krijgt de deelnemer uiteindelijk het label ‘onvindbaar’.

## 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

Deelnemers verschillen in behoeften, communicatievoorkeuren, kennisniveau en levensfase. Daarom is segmentatie naar doelgroepen essentieel. Centraal Beheer APF onderscheidt de deelnemers binnen Kring equensWorldline op basis van pensioenstatus en op leeftijd. De status van een deelnemer en de leeftijd bepalen grotendeels welke informatie relevant is voor de ontvanger. Daarnaast is de huidige communicatie ook ingedeeld op pensioenstatus, waardoor we deze aanpak effectief kunnen toepassen. Indien een deelnemer tot meerdere doelgroepen behoort, wordt communicatie niet samengevoegd: de deelnemer ontvangt de communicatie per doelgroep.

De keuze voor segmenteren op pensioenstatus sluit ook aan op de keuzes die de sociale partners hebben gemaakt in het transitieplan.

| 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.<br>of<br>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.<br>of<br>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. |

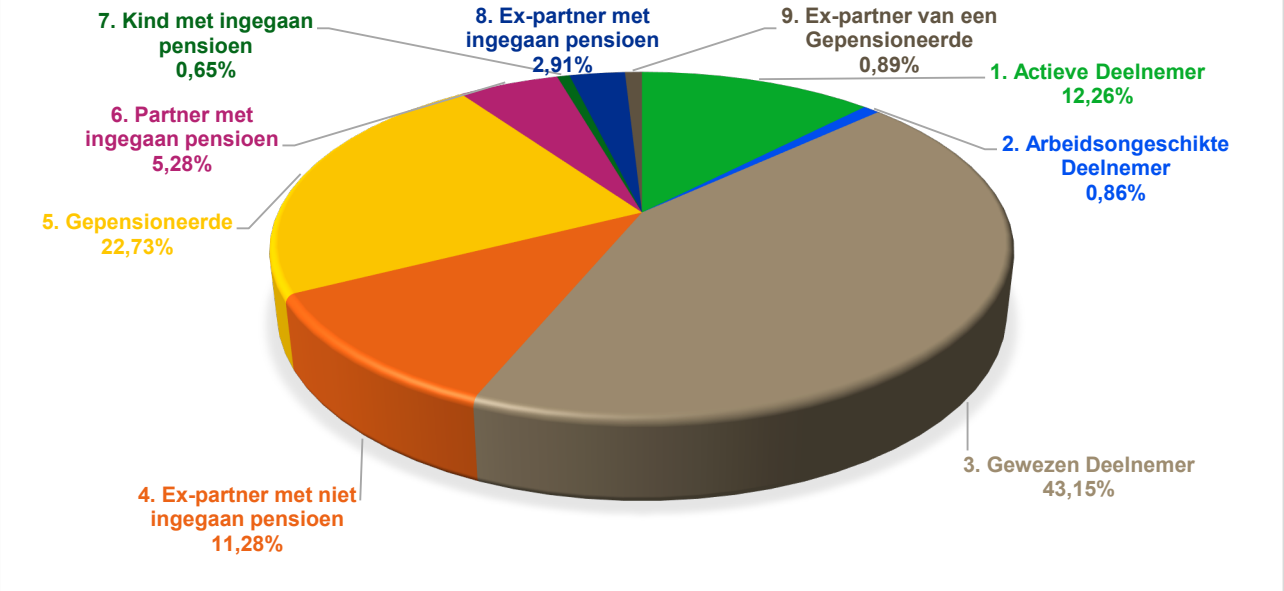
### 2.2.1 Samenstelling Kring equensWorldline inclusief communicatievoorkeuren

| Doelgroepen*) | Polissen | | 55-**) | 55+**) | Voorkeur digitaal | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Totaal | **3.370** | **100,0%** | **994** | **2.376** | **2.946** | **87,4%** |
| 1. Actieve Deelnemer | 413 | 12,3% | 238 | 175 | 391 | 94,7% |
| 2. Arbeidsongeschikte Deelnemer | 29 | 0,9% | 9 | 20 | 21 | 72,4% |
| 3. Gewezen Deelnemer | 1.454 | 43,1% | 595 | 859 | 1.376 | 94,6% |
| 4. Ex-partner met niet ingegaan pensioen | 380 | 11,3% | 118 | 262 | 296 | 77,9% |
| 5. Gepensioneerde | 766 | 22,7% | 0 | 766 | 625 | 81,6% |
| 6. Partner met ingegaan pensioen | 178 | 5,3% | 8 | 170 | 117 | 65,7% |
| 7. Kind met ingegaan pensioen | 22 | 0,7% | 22 | 0 | 10 | 45,5% |
| 8. Ex-partner met ingegaan pensioen | 98 | 2,9% | 4 | 94 | 85 | 86,7% |
| 9. Ex-partner van een Gepensioneerde | 30 | 0,9% | 0 | 30 | 25 | 83,3% |

*) *Bron: deelnemersadministratie (peildatum 21 september 2026)*

**) *Leeftijd bepaald op de beoogde transitiedatum 1 oktober 2027*

**Verdeling aantallen polissen naar doelgroepen.**




Het aantal polissen is hoger dan het aantal unieke deelnemers, omdat één deelnemer meer dan één polis kan hebben.

### 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 zorgen ervoor dat alle deelnemers passende informatie ontvangen over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Daarbij onderkennen wij dat sommige deelnemers mogelijk extra aandacht nodig hebben. Dat kan komen door hun persoonlijke situatie, de timing van een gebeurtenis, hun digitale vaardigheid, hun taal- of leesvaardigheid of hun behoefte aan toegankelijke informatie. Deze paragraaf beschrijft welke deelnemersgroepen extra aandacht verdienen en waarom. De concrete boodschappen, middelen, kanalen en contactmomenten voor deze groepen zijn uitgewerkt in hoofdstuk 5.

### 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

Voor deze deelnemers kan de overgang naar de nieuwe pensioenregeling extra complex zijn. Zij ontvangen namelijk informatie over hun persoonlijke gebeurtenis én informatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Daardoor bestaat het risico dat deelnemers de samenhang tussen beide onderwerpen niet goed begrijpen. Deze deelnemers verdienen extra aandacht omdat zij moeten weten welke regels op hun persoonlijke situatie van toepassing zijn: de huidige regeling, de nieuwe regeling of een combinatie daarvan. Ook kan de timing van de gebeurtenis gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de berekening van hun pensioen, hun pensioenstatus of een eventuele compensatie.

### 2.3.2 Digitale vaardigheid

Centraal Beheer APF communiceert digitaal als dat kan en niet-digitaal als dat moet. Niet alle deelnemers zijn echter even digitaal vaardig. Sommige deelnemers gebruiken Mijn Pensioen of digitale berichten eenvoudig, terwijl anderen moeite hebben met online informatie, inloggen of het vinden van documenten. Deze deelnemers verdienen extra aandacht omdat digitale communicatie alleen effectief is als deelnemers de informatie ook kunnen vinden, openen en begrijpen. Daarom houden wij rekening met deelnemers die beperkt digitaal bereikbaar zijn of die de voorkeur geven aan communicatie per post.

### 2.3.3 Verschil in geletterdheid

Niet alle deelnemers hebben hetzelfde taal- en leesniveau. Sommige deelnemers hebben moeite met lezen, schrijven, rekenen of het begrijpen van financiële informatie. Pensioeninformatie kan daardoor ingewikkeld zijn, zeker als het gaat over nieuwe begrippen zoals pensioenkapitaal, beleggingsrisico, scenario’s, compensatie of een variabel pensioen.

Deze deelnemers verdienen extra aandacht omdat zij de gevolgen van de overgang alleen goed kunnen beoordelen als de informatie begrijpelijk en overzichtelijk is. Daarom houden wij in onze communicatie rekening met duidelijke taal, herkenbare voorbeelden, visuele ondersteuning en een logische opbouw van informatie.

### 2.3.4 Behoefte aan toegankelijke webcontent

Deelnemers kunnen tijdelijk of blijvend behoefte hebben aan toegankelijke informatie. Dat kan bijvoorbeeld komen door een visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperking. Ook omstandigheden kunnen invloed hebben op de toegankelijkheid van informatie, zoals slecht zicht op een scherm, weinig digitale ervaring of het niet kunnen beluisteren van geluid. Deze deelnemers verdienen extra aandacht omdat informatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling voor iedereen beschikbaar en bruikbaar moet zijn. Bij digitale communicatie houden wij daarom rekening met toegankelijkheid, begrijpelijkheid en gebruiksgemak. Daarbij sluiten wij waar mogelijk aan bij de principes van toegankelijke webcontent: informatie moet waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn.

De hierboven genoemde deelnemersgroepen vragen niet altijd om een aparte communicatiestroom. Wel houden wij bij de uitwerking van de communicatie rekening met hun kenmerken en informatiebehoeften. In hoofdstuk 5 beschrijven wij hoe wij dit vertalen naar passende boodschappen, middelen, kanalen en contactmomenten.

# 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 ouderdomspensioen. Zolang 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 dit hoofdstuk beschrijven wij welke wijzigingen uit de nieuwe pensioenregeling relevant zijn voor de deelnemercommunicatie. Het gaat daarbij niet om een volledige beschrijving van de regeling, maar om de onderwerpen die deelnemers moeten begrijpen om de overgang en de gevolgen daarvan te kunnen volgen. In onze communicatie maken wij onderscheid tussen wat hetzelfde blijft, wat verandert en welke onderdelen extra toelichting vragen voor specifieke doelgroepen.

**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 oktober 2027 heeft opgebouwd. Dit pensioen 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.

| Wat verandert er voor deelnemers? |
| --- |
| • **De premie wordt een vast percentage.**<br>Voor deelnemers die pensioen opbouwen, wordt de hoogte van de premie in de nieuwe pensioenregeling niet meer 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). De hoogte van de spaarpremie wordt telkens voor een periode van drie jaar vastgesteld en kan daarna wijzigen**.** |
| • **Het pensioenkapitaal beweegt mee met de resultaten van de beleggingen.**<br>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.**<br>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.**<br>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 dichter bij zijn standaard pensioenleeftijd komt. |
| • **De deelnemer kan straks bij pensioneren kiezen voor een variabel pensioen of een vast pensioen.**<br>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.**<br>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.<br>Centraal Beheer APF houdt een reserve aan om de hoogte van het pensioen zo veel mogelijk op peil te houden: 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% van de reserve.<br><br>Kan de risicodelingsreserve opraken? Ja, dat kan. Bijvoorbeeld als de beleggingen langere tijd tegenvallen. We proberen die kans te beperken door het geld op verschillende manieren te beleggen. Ook verdelen we positieve en negatieve resultaten van de beleggingen over een periode van 3 jaar. Daardoor werken deze resultaten niet in één keer door in het pensioen. Is de risicodelingsreserve bijna leeg of helemaal leeg? Dan kan de risicodelingsreserve niet meer helpen. Het pensioen kan dan alsnog omlaaggaan. De risicodelingsreserve geeft dus extra bescherming. Maar de reserve kan niet altijd voorkomen dat het pensioen daalt. Wordt de risicodelingsreserve hoger dan 4% van het vermogen binnen het Collectief Variabel Pensioen? Dan wordt het bedrag boven deze 4% gebruikt om de pensioenuitkeringen te verhogen. |

| Wat verandert er voor deelnemers? |
|---|
| • **Dit is er geregeld als de deelnemer arbeidsongeschikt wordt.**<br>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. Wordt de deelnemer gedeeltelijk arbeidsongeschikt? Dan legt de deelnemer voor het deel dat hij arbeidsgeschikt is zelf geld (premie) in voor het pensioen. Voor dat deel geldt namelijk geen premievrije voortzetting. |
| • **Dit is er geregeld bij overlijden vóór pensionering.**<br>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 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.<br><br>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.**<br>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. |

## 3.3 Gevolgen voor specifieke situaties

De gevolgen van de nieuwe pensioenregeling kunnen verschillen per doelgroep en persoonlijke situatie. Voor deelnemers met een life event vlak voor de overgang, beperkte digitale vaardigheid, lagere taal- of leesvaardigheid of behoefte aan toegankelijke informatie kan extra toelichting nodig zijn. In hoofdstuk 2.3 is beschreven welke deelnemersgroepen extra aandacht verdienen en waarom. In hoofdstuk 5 werken wij uit welke boodschappen, middelen, kanalen en contactmomenten wij voor deze groepen inzetten.

## 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**<br>**(artikel 150j PW en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet)** |
|---|
| • **Publicatie transitieplan**<br>Het beschikbaar stellen van het transitieplan op onze website.<br>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. |
| • **Publicatie implementatieplan en communicatieplan**<br>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. |
| • **Prognoseberekening en definitieve berekening (“dit had je, dit krijg je”)**<br>o In het transitieoverzicht tonen wij de pensioenbedragen vóór en na de overgang. Daarbij tonen wij ook het pensioenkapitaal in de nieuwe pensioenregeling.<br>o Voor deelnemers en gewezen deelnemers tonen wij de bedragen, waar van toepassing, in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario. Wij leggen uit waarom de bedragen in het pessimistische, verwachte en optimistische scenario van elkaar verschillen.<br>o Wij leggen uit wat deze scenario’s betekenen, dat het gaat om mogelijke uitkomsten en niet om garanties. Daarom leggen wij duidelijk uit dat de getoonde bedragen kunnen wijzigen.<br>o Ook lichten wij toe waarom er verschillen kunnen zijn tussen het transitieoverzicht vóór de overgang en het definitieve transitieoverzicht na de overgang. Dit kan bijvoorbeeld komen door wijzigingen in persoonlijke gegevens, de peildatum of de definitieve berekening.<br>o Een toelichting op de verschillen tussen de prognose en de vastgestelde informatie (definitieve berekening). |
| • **Compensatieregeling**<br>Compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken en, indien relevant, pensioenrechten:<br>o de inhoud van deze afspraken;<br>o het financieringsplan voor de compensatie;<br>o inzichtelijk maken in welke mate welke bron ingezet wordt. |
| • **Overige gegevens**<br>In ieder geval wordt het volgende vermeld in het transitieoverzicht:<br>o de persoonsgegevens van deelnemers;<br>o naam en contactadres van de pensioenuitvoerder;<br>o de peildatum waarop de informatie betrekking heeft;<br>o het karakter van de pensioenregeling voor en na de peildatum;<br>o de pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis;<br>o de hoogte van de dekking van het partnerpensioen voor en na de peildatum;<br>o uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum. |
| • **Herziening pensioenaanspraken en/of -rechten**<br>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**<br>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 bevraagd.
- 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 pensioenbureau van Centraal Beheer APF en van de pensioenuitvoeringsorganisatie Achmea Pensioenservices.
- **Klankbordgroep deelnemerzaken**: 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 meerkeuzevraag.
- 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 2025 laat zien dat deelnemers in het algemeen tevreden zijn over Centraal Beheer APF. Zij geven hun algemene tevredenheid een 7,4 ten opzichte van een 7,3 in 2024 en een 7,2 in 2023.

**De tevredenheid laat op alle dienstverleningsonderdelen een positieve tendens zien.**

- Onze deelnemers waarderen de pensioencommunicatie met een tevredenheidscijfer 7,5 ten opzichte van een 7,4 in 2024.
- Deelnemers zijn positief over de pensioenregeling in het algemeen. De pensioenregeling wordt door deelnemers gewaardeerd met een 7,5 ten opzichte van een 7,3 in 2024.
- Het contact met het klantcontactcentrum krijgt het rapportcijfer 7,4 ten opzichte van 7,2 in 2024.
- De pensioeninformatie vanuit de werkgever krijgt van de werknemers een rapportcijfer 6,8 ten opzichte van een 6,7 in 2024.

**De risicopreferentie van deelnemers is lager dan gemiddeld.**

Uit het risicopreferentieonderzoek blijkt dat deelnemers van Centraal Beheer APF over het algemeen neutraal staan tegenover beleggingsrisico voor het pensioen. Naarmate deelnemers ouder zijn, neemt de gemiddelde risicobereidheid af. Deelnemers binnen Kring equensWorldline lijken binnen dezelfde leeftijdscategorieën iets minder risico te willen nemen dan gemiddeld binnen Centraal Beheer APF.

Binnen Kring equensWorldline geeft 18% van de deelnemers aan een pensioentegenvaller van 20% niet te kunnen opvangen. Dat is hoger dan het gemiddelde van 15% binnen het totale bestand van Centraal Beheer APF. Dit percentage ligt over het algemeen hoger onder oudere deelnemers. Vooral deelnemers van 68 jaar of ouder geven relatief vaak aan zo'n tegenvaller niet te kunnen opvangen (37%). Ongeveer de helft van de deelnemers geeft de voorkeur aan een pensioenregeling waarin zij zelf de mate van beleggingsrisico kunnen kiezen. Tegelijkertijd geeft ongeveer een kwart aan juist vertrouwen te hebben in het pensioenfonds en het nemen van beleggingsrisico 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 CalcuLater. 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.

**Deze inzichten gebruiken wij voor de communicatie over 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. De communicatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling sluit aan op onze bestaande communicatieaanpak. Nieuwe inzichten gebruiken wij om de communicatie waar nodig aan te passen.

# 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, hebben wij voor de geselecteerde onderzoeksdoelgroepen een 0-meting uitgevoerd. 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 wij inzicht in welke doelgroepen op koers liggen en waar extra aandacht nodig is. Dit helpt ons om de communicatie waar nodig bij te sturen. 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 equensWorldline 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.

| | | Doelgroepen*) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Subdoelen** | **1 (55-)** | **1 (55+)** | **3 (55-)** | **3 (55+)** | **5** | **Ambitie**** |
| | **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 meebeweegt met de resultaten van de beleggingen. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | 78,1% |
| 7 | Deelnemers weten dat zij, als zij met pensioen gaan of op de transitiedatum 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 is. | ✓ | ✓ | - | - | - | 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% |

| | | Doelgroepen*) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Subdoelen** | **1 (55-)** | **1 (55+)** | **3 (55-)** | **3 (55+)** | **5** | **Ambitie**** |
| | **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 voor de geselecteerde onderzoeksdoelgroepen 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 het 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 de besluitvorming door het bestuur en het publiceren van het implementatie- en communicatieplan. We stellen het implementatieplan samen met het communicatieplan beschikbaar op onze 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 nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent. Deelnemers worden voorbereid op keuzes die ze kunnen (of moeten) maken.

Deelnemers ontvangen in augustus 2027 het ‘transitieoverzicht vóór de overgang’, waarin ze zien wat de nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent (wat had ik, wat krijg ik). Dit is een prognose. Wij vinden het belangrijk dat deelnemers worden voorbereid op keuzes die ze kunnen (of moeten) maken. Bij het transitieoverzicht ontvangen deelnemers een video. Deze 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 Q1 2028 ontvangen de deelnemers het ‘transitieoverzicht na de overgang’ waarin zij concreet inzicht krijgen in hun pensioensituatie. In deze fase is het belangrijk dat deelnemers hun nieuwe pensioensituatie bekijken, nagaan of zij een keuze moeten maken en op tijd actie ondernemen. Wij ondersteunen hen hierbij actief via klantreiscommunicatie, gerichte campagnes en keuzehulpmiddelen in het persoonlijke portaal Mijn Pensioen. Op dit portaal kunnen deelnemers hun persoonlijke informatie bekijken, scenario’s vergelijken en zich voorbereiden op de keuze tussen een vast en variabel pensioen. Een voorbeeld van deze klantreiscommunicatie is te vinden in bijlage D.

**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.

| | Periode 1<br>Aanloopfase | Periode 2<br>Besluitvormingsfase | Periode 3<br>Implementatiefase | Periode 4<br>Nazorgfase |
|---|---|---|---|---|
| **Wanneer?** | **2024** | **begin 2026 –<br>1 november 2026** | **1 november 2026 –<br>1 oktober 2027** | **1 oktober 2027 – Q2 2028** |
| **Periode?** | Wtp van kracht vanaf juli 2023 tot indienen transitieplan. | Vanaf indienen transitieplan tot publicatie implementatie- en communicatieplan. | Vanaf publicatie 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 en belangenbehartiging. | Deelnemers duidelijkheid bieden over de invulling van de nieuwe regeling. | Deelnemers voorbereiden op het maken van keuzes. | Deelnemers (definitief) inzicht geven in 'wat had ik, wat krijg ik'. Deelnemers activeren en begeleiden bij keuzes. |

**van algemeen & informatief naar concreet, persoonlijk & activerend**

## 5.2 Boodschappen

In dit hoofdstuk beschrijven wij per fase het communicatiedoel, de belangrijkste boodschappen, de inzet van middelen en kanalen en het gewenste effect bij deelnemers. De inhoudelijke uitleg van wat hetzelfde blijft en wat verandert, is opgenomen in hoofdstuk 3. In dit hoofdstuk vertalen wij die inhoud naar communicatiemomenten en kernboodschappen.

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 naar de nieuwe pensioenregeling.

### 5.2.1 Periode 1 Aanloopfase

**Aanloopfase**
Periode 1: Periode tussen Wtp van kracht (juli 2023) en het indienen van het transitieplan.

Sinds 2023 is een pensioenwerkgroep actief, waarin de werkgever, FNV, de GMOR en adviseurs zijn vertegenwoordigd. De VEP is vanaf begin 2024 tijdens vier sessies geïnformeerd. Nadat de definitieve berekeningen beschikbaar waren, heeft de VEP formeel gebruikgemaakt van het hoorrecht. Daarbij is specifiek gesproken over de spreiding over één jaar en het koopkrachtperspectief.

### 5.2.2 Periode 2 Besluitvormingsfase

**Besluitvormingsfase**
Periode 2: Periode tussen de ontvangst van het transitieplan en publiceren implementatie- en communicatieplan.

Tijdens deze fase informeren wij deelnemers via onze eigen kanalen, zoals de website, Mijn Pensioen, de nieuwsbrief en brieven. Dat doen wij zodra er nieuwe en relevante informatie is over de overgang.

Nadat het transitieplan was ingediend, zijn wij deelnemers blijven informeren. Daarbij lag de nadruk op extra uitleg over de nieuwe regeling en het beantwoorden van persoonlijke vragen. De communicatie was bedoeld om deelnemers te

| **Besluitvormingsfase**<br>Periode 2: Periode tussen de ontvangst van het transitieplan en publiceren implementatie- en communicatieplan. |
|---|
| informeren en de nieuwe regeling duidelijk toe te lichten. Vragen en signalen van deelnemers zijn individueel beantwoord. Daarbij hebben wij steeds uitgelegd dat de overgang volgt uit de Wet toekomst pensioenen en voor alle deelnemers samen wordt uitgevoerd. |

### 5.2.3 Periode 3 Implementatiefase

| **Implementatiefase**<br>Periode 3: Periode tussen publiceren implementatie- en communicatieplan en de transitiedatum. |
|---|
| In deze fase informeren wij deelnemers over het 'transitieoverzicht vóór de overgang'. Dit overzicht wordt ondersteund met een video waarin wij toelichten dat deelnemers twee transitieoverzichten ontvangen, welke pensioenbedragen daarin staan en waarom deze bedragen kunnen wijzigen. De video is voorzien van gesproken tekst en ondertiteling. |
| Rond de transitiedatum actualiseren wij de informatie op de website op basis van de nieuwe pensioenregeling. De informatie in Mijn Pensioen wordt gefaseerd aangepast per life event. Vanaf de transitiedatum heeft de deelnemer pensioenkapitaal of ontvangt hij pensioen binnen de nieuwe pensioenregeling. |
| Deelnemers die op de transitiedatum al ouderdomspensioen ontvangen, informeren wij vóór de overgang over de keuze tussen een variabel pensioen bij Centraal Beheer APF en een vast pensioen bij een andere pensioenuitvoerder. Na de overgang ontvangen zij een persoonlijke keuze-uitvraag. Daarin vermelden wij de uiterste reactiedatum, de gevolgen van beide keuzes en wat er gebeurt als de deelnemer niet of niet op tijd reageert. Vanaf de transitiedatum is ook de e-learning 'Keuze vast/variabel' beschikbaar. Deze e-learning helpt deelnemers stap voor stap bij het maken van hun keuze. |

#### 5.2.3.1 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor alle doelgroepen

| **Boodschappen voor alle doelgroepen** |
|---|
| **We gaan samen op weg naar uw nieuwe pensioen.**<br>De komende tijd informeren we u over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Vlak ervoor laten wij u weten wat de overgang voor u betekent. Dan ontvangt u een overzicht met een voorlopige berekening van uw pensioen in de huidige pensioenregeling en van uw verwachte pensioen op basis van de nieuwe pensioenregeling. Het betreft dan nog een prognose. De definitieve berekening kan pas na de overgang worden gemaakt. |
| **Heeft u vragen? Neem contact met ons op.**<br>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? Dan kunt u een klacht indienen.**<br>Bent u ontevreden over onze dienstverlening of bent u het niet eens met de manier waarop wij uw pensioenregeling uitvoeren? Meer informatie hierover vindt u op onze website. centraalbeheerapf.nl/deelnemer/klachtenprocedure/ |
| **Meer weten?**<br>• In uw persoonlijke omgeving Mijn Pensioen ziet u de gegevens van uw huidige opgebouwde pensioen bij Centraal Beheer APF.<br>• 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. |
| **Heeft u ook nog ergens anders pensioen opgebouwd? Dan krijgt u vanzelf bericht.** |

| Boodschappen voor alle doelgroepen |
|---|
| Als u ook ergens anders nog pensioen hebt opgebouwd, dan krijgt u hierover van de andere pensioenuitvoerder bericht. Dit pensioen vindt u ook op mijnpensioenoverzicht.nl. |
| **Meer algemene informatie vindt u op de website pensioenduidelijkheid.nl**<br>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 arbeidsgeschikt bent zelf geld in voor uw pensioen. En uw werkgever betaalt voor dat deel ook. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 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 ouderdomspensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien. | - | - | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| Het ingegane ouderdomspensioen van uw ex-partner blijven we beleggen, zodat het pensioen kan groeien. We betalen het verevend ouderdomspensioen nog steeds aan u uit. Ook het verevend ouderdomspensioen blijven we beleggen. | - | - | - | - | - | - | - | - | ✓ |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Wat blijft hetzelfde?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| Uw ingegane (bijzonder) partnerpensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien. | - | - | - | - | - | ✓ | - | ✓ | - |
| Als u met pensioen gaat, krijgt u nog steeds ouderdomspensioen. Zolang u leeft, hoe oud u ook wordt. Uw pensioen kan nooit opraken. | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| Als uw ex-partner met pensioen gaat, krijgt u het verevend ouderdomspensioen op basis van de keuzes die uw ex-partner heeft gemaakt bij pensioneren. Zolang uw ex-partner leeft, hoe oud hij ook wordt. Het pensioen kan nooit opraken. | - | - | - | ✓ | - | - | - | - | - |
| U krijgt ouderdomspensioen. Zolang u leeft, hoe oud u ook wordt. Uw pensioen kan nooit opraken. | - | - | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| U krijgt (bijzonder) partnerpensioen. Zolang u leeft, hoe oud u ook wordt. Uw pensioen kan nooit opraken. | - | - | - | - | - | ✓ | - | ✓ | - |
| 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 ouderdomspensioen 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. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| 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 ouderdomspensioen? Dan stopt het verevend ouderdomspensioen. | - | - | - | - | - | - | - | - | ✓ |
| 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 equensWorldline samen. Uit dit gezamenlijke vermogen worden de pensioenen voor de pensioengerechtigden betaald. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Bent u nog niet met pensioen? Dan krijgt u in de nieuwe pensioenregeling 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. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| **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 oktober 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 equensWorldline 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. Wij zetten uw opgebouwde pensioen in Kring equensWorldline om in pensioenkapitaal voor de nieuwe pensioenregeling. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| We bepalen hoeveel pensioen u op 1 oktober 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 equensWorldline 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 equensWorldline pensioen heeft opgebouwd of van Centraal Beheer APF pensioen ontvangt uit Kring equensWorldline. | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **De nieuwe pensioenregeling is een flexibele premieregeling (FPR+).** | | | | | | | | | |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Wat verandert er?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| U heeft nu een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de hoogte van uw pensioen. De nieuwe pensioenregeling wordt een flexibele premieregeling. 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 u pensioen opbouwt. Dit is uw pensioengevend inkomen min de franchise. Over de franchise bouwt u geen pensioen op, omdat u later ook AOW van de overheid ontvangt. | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - | - |
| **De hoogte van de premie staat vast.** | | | | | | | | | |
| Uiterlijk op de transitiedatum wordt vastgesteld welk deel van de totale premie op uw persoonlijke pensioenrekening wordt gezet en belegd. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Straks betaalt u samen met uw werkgever in principe <x%> van het gemaximeerde inkomen dat meetelt voor het pensioen. 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.** | | | | | | | | | |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Wat verandert er?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| 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. | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| **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 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 klein 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% van de reserve.<br><br>Kan de risicodelingsreserve opraken? Ja, bijvoorbeeld als de resultaten van de beleggingen langere tijd tegenvallen. We proberen deze kans te verkleinen door het geld op verschillende manieren te beleggen. Ook verdelen we positieve en negatieve beleggingsresultaten over drie jaar. Daardoor werken deze resultaten niet in één keer door in uw pensioen. Is de reserve bijna of helemaal leeg? Dan kan deze een verlaging van uw pensioen niet meer of niet volledig opvangen. Uw pensioen kan dan alsnog omlaaggaan. De reserve biedt dus extra bescherming, maar kan een verlaging niet altijd voorkomen. Wordt de reserve hoger dan 4% van het totale vermogen binnen het Collectief Variabel Pensioen? Dan gebruiken we het bedrag boven die 4% om de pensioenuitkeringen te verhogen. | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| **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 wilt en kan nemen. Hier stemmen wij de beleggingen op af. | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Wat verandert er?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| Welk risicoprofiel u ook kiest, bij elk risicoprofiel bouwen we het risico af naarmate u dichter bij uw (standaard) pensioendatum komt. Dit heet lifecyclebeleggen. | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| **Bent u op de transitiedatum met pensioen?** | | | | | | | | | |
| Na de overgang ontvangt u van ons een persoonlijke keuze-uitvraag. Daarin leest u wanneer wij uw keuze uiterlijk moeten ontvangen, wat de gevolgen van uw keuze zijn en wat er gebeurt als u niet of niet op tijd reageert. | - | - | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| **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?<br>Dan geldt de premievrije voortzetting alleen voor het deel dat u arbeidsongeschikt bent. Voor het deel dat u nog werkt, betalen u en uw werkgever pensioenpremie. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **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 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. | ✓ | | - | - | - | - | - | - | - |

| Boodschappen voor specifieke doelgroepen*) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Wat verandert er?** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** |
| **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 naar de nieuwe pensioenregeling voor deelnemers na compensatie evenwichtig is. | ✓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Werkte u vóór en op de transitiedatum bij equensWorldline 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**<br>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. 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.<br>In deze fase is het belangrijk dat deelnemers weloverwogen keuzes maken. Wij ondersteunen hen hierbij actief via klantreiscommunicatie en keuzehulpmiddelen in het persoonlijke portaal Mijn Pensioen. Op dit portaal bieden we overzicht en inzicht met persoonlijke informatie. |

#### 5.2.4.1 Periode 4 Nazorgfase: Boodschappen voor alle doelgroepen

| **Boodschappen voor alle doelgroepen** |
|---|
| **Heeft u vragen? Neem contact met ons op.**<br>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? Dan kunt u een klacht indienen.** |

| Boodschappen voor alle doelgroepen |
| --- |
| Bent u ontevreden over onze dienstverlening of bent u het inhoudelijk niet eens met de manier waarop wij uw pensioenregeling uitvoeren? Meer informatie leest u op onze website centraalbeheerapf.nl/deelnemer/klachtenprocedure/ |
| **Meer weten?**<br>• In uw persoonlijke omgeving Mijn Pensioen ziet u de gegevens van uw huidige opgebouwde pensioen bij Centraal Beheer APF.<br>• 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 pensioenduidelijkheid.nl**<br>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 equensWorldline is een zogenaamde single client kring. Direct na het invaren in Kring equensWorldline wordt het collectieve vermogen van Kring equensWorldline overgedragen naar de multiclient Kring Flexibel+. Deze overdracht vindt plaats door middel van een collectieve waardeoverdracht conform artikel 84 Pensioenwet. Deelnemers worden geïnformeerd dat de hoogte van hun pensioenkapitaal als gevolg van deze collectieve waardeoverdracht niet wijzigt.

| Boodschappen voor alle doelgroepen |
| --- |
| **Collectieve waardeoverdracht (art 84 PW).**<br>Uw pensioenkapitaal is direct na de omzetting naar de nieuwe pensioenregeling (invaren) overgedragen naar Kring Flexibel+. De hoogte van uw pensioenkapitaal is, als gevolg van deze waardeoverdracht, niet gewijzigd. |
| **Nieuwe toetreders in Kring Flexibel+.**<br>Wil een nieuwe werkgever, pensioenfonds of kring toetreden? Dan beoordelen wij vooraf de impact daarvan. De belangen van alle deelnemersgroepen en werkgevers worden daarbij zorgvuldig afgewogen. |
| **Heeft u vragen? Neem contact met ons op.**<br>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? Dan kunt u een klacht indienen.**<br>Bent u ontevreden over onze dienstverlening of bent u het inhoudelijk niet eens met de manier waarop wij uw pensioenregeling uitvoeren? Meer informatie leest u op onze website centraalbeheerapf.nl/deelnemer/klachtenprocedure/ |

## 5.3 Grenzen dekkingsgraad

De overgang naar de nieuwe pensioenregeling kan doorgaan als de dekkingsgraad tussen 110% en 160% blijft. Een dekkingsgraad van 110% is de kritische ondergrens. Komt de dekkingsgraad daaronder? Dan kan het nodig zijn om de opgebouwde pensioenen en pensioenuitkeringen te verlagen. Het bestuur vindt dat niet wenselijk en niet goed uitlegbaar aan deelnemers.

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 álles 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 doelgroepspecifiek.**
  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 had ik, wat krijg ik'.**
  Voorafgaand aan de transitiedatum ontvangen deelnemers het 'transitieoverzicht vóór de overgang' met een prognoseberekening van de 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 naar 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.

### 5.4.1 Aanpak voor deelnemers die extra aandacht verdienen

Voor deelnemers die extra aandacht verdienen, passen wij de communicatie waar nodig aan. Dat betekent niet altijd dat zij een aparte communicatiestroom ontvangen. Wel voegen wij in reguliere procescommunicatie waar nodig een aanvullende boodschap toe, verwijzen wij naar passende informatiekanalen en bieden wij persoonlijk contact via het klantcontactcentrum. Onderstaande tabel laat zien welke aanvullende communicatie en klantbediening wij inzetten voor deelnemers met een specifieke situatie of informatiebehoefte.

| Situatie | Boodschap en klantbediening |
|---|---|
| Deelnemers die vlak voor de overgang te maken krijgen met een life event, bijv.<br>• Start deelname<br>• Stop deelname<br>• Waardeoverdracht ingaand<br>• Waardeoverdracht uitgaand<br>• Waardeoverdracht klein pensioen<br>• Scheiding en verevening<br>• Arbeidsongeschiktheid<br>• Pensioneren<br>• Overlijden | • Algemeen. Deelnemers die te maken hebben met een life event, krijgen van ons 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.<br>• 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.<br>• 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.<br>• 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.<br>• Wil de deelnemer elders opgebouwde pensioen overdragen naar Centraal Beheer APF? Dan zijn er tijdens de overgangsperiode 4 situaties mogelijk:<br>1. De andere pensioenuitvoerder vaart niet in.<br>2. De andere pensioenuitvoerder en Centraal Beheer APF varen op hetzelfde moment in.<br>3. De andere pensioenuitvoerder is al ingevaren, maar Centraal Beheer APF nog niet.<br>4. De andere pensioenuitvoerder is nog niet ingevaren, maar Centraal Beheer APF wel.<br>Afhankelijk van de situatie en moment van aanvraag schorten we het proces waardeoverdracht op.<br>• 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.<br>• In de periode van 2 weken vóór tot 3 maanden na de transitiedatum geldt een mutatiestop voor het portaal. Het portaal wordt daarna stap voor stap weer beschikbaar, richting het definitieve transitieoverzicht. Wij kondigen de mutatiestop ruim vóór de overgang aan op onze website. Daarbij leggen wij ook uit wat deelnemers kunnen doen als zij rond de transitiedatum te maken krijgen met een life event.<br>• In alle gevallen wijzen wij deelnemers op de mogelijkheid om contact op te nemen met het klantcontactcentrum. Daar kunnen zij hun situatie en handelingsperspectief bespreken.<br>• 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. |

| | |
|---|---|
| Deelnemers die geen of beperkte digitale vaardigheid hebben en/of digitaal niet bereikbaar zijn.<br><br>Verschil in geletterdheid.<br><br>Toegankelijkheid webcontent. | • We communiceren laagdrempelig en toegankelijk. We communiceren op taalniveau B1. Zo zorgen we voor:<br>  ○ Begrijpelijke teksten voor een brede doelgroep<br>  ○ Meer geïnteresseerde lezers<br>  ○ Meer aanzet tot actie<br>• 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.<br>• Als deelnemers kiezen voor niet-digitale communicatie, ontvangt de deelnemer de procescommunicatie (waaronder de wettelijke communicatie) per post.<br>• Actieve, Arbeidsongeschikte, Gewezen en Gepensioneerde deelnemers ontvangen de brochure in gedrukte vorm. Daarmee bereiken wij ook deelnemers die beperkt digitaal bereikbaar zijn. Het communicatiemoment benutten we gelijktijdig met een e-mailadressenactie. Een voorbeeld van de fysieke brochure die wij voor de deelnemers inzetten, is opgenomen in bijlage C.<br>• Bij vragen bieden we telefonische toelichting en keuzebegeleiding aan via het klantcontactcentrum.<br>• 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 en schema's.<br>• 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. |

## 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 doelgroepspecifiek.
- Onze reguliere communicatie verrijken we met relevante informatie over de nieuwe regeling.
- Transitieoverzichten: deelnemers krijgen concreet en persoonlijk inzicht in 'wat had ik, wat krijg 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 kringspecifieke 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<br><br>Inclusief 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 wezenpensioen 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:<br>• Hulpmiddel 'Risicoprofiel bepalen': een hulpmiddel waarmee de deelnemer stap voor stap inzicht krijgt in welk risicoprofiel het best bij zijn situatie past.<br>• In Mijn Pensioen is voor deelnemers meer informatie toegevoegd over de optie vast / variabel.<br>• 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<br><br>Nederlands of Engels | In de periode tot de transitiedatum verrijken we de huidige brieven procescommunicatie. Afhankelijk van de situatie attenderen we de deelnemer op de komst van de nieuwe pensioenregeling en de mogelijke gevolgen voor de betreffende situatie. |

| Kanalen en middelen | Toelichting |
|---|---|
| | Vanaf de transitiedatum zijn de brieven wettelijke (proces) communicatie aangepast op de nieuwe pensioenregeling. |
| | In de begeleidende brief bij de UPO's attenderen we de deelnemers erop dat de pensioenbedragen gaan veranderen na overgang naar de nieuwe pensioenregeling. |
| Transitieoverzichten*)<br><br>Nederlands of Engels | Transitieoverzicht vóór de overgang:<br>• Een tot twee maanden voor de transitiedatum ontvangen alle deelnemers een brief met een prognoseberekening van de pensioenbedragen 'wat had ik, wat krijg ik'. |
| | Transitieoverzicht ná de overgang:<br>• Vier maanden na de transitiedatum ontvangen de deelnemers een brief met het transitieoverzicht na de overgang waarop de pensioenbedragen staan 'wat had ik, wat krijg 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 | We ontwikkelen video's over de volgende onderwerpen:<br>• Dit is er voor nabestaanden geregeld bij overlijden<br>• Keuze risicoprofiel<br>• Keuze vast of variabel pensioen<br>• Uitleg bij het transitieoverzicht. |
| | 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<br>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 | 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:<br>• special over de nieuwe pensioenregeling FPR+<br>Hierin lezen de deelnemers wat er hoe geregeld is in de nieuwe pensioenregeling specifiek voor de eigen kring (t.o.v. de huidige regeling).<br>• special over de te maken keuzes<br>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'.<br>• 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 die in Nederland wonen, of in het buitenland wonen en geen voorkeurstaal hebben opgegeven. We vinden het belangrijk dat deelnemers kennis nemen van de veranderingen in de nieuwe pensioenregeling en de keuzes die ze kunnen maken. In de |

| Kanalen en middelen | Toelichting |
|---|---|
| | brochure vragen we nogmaals het e-mailadres in Mijn Pensioen te plaatsen en toestemming te geven voor digitale communicatie. De brochure ondersteunt de uitleg over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Een voorbeeld van de brochure is opgenomen in bijlage C. |
| Brief 'Keuze vast of variabel pensioen' | Brief met uitleg over de keuze tussen vast/variabel, inclusief een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst (waar een kennis of familielid ook bij aanwezig kan zijn). |
| Informatiebijeenkomst '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 een informatiebijeenkomst 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). |
| • Bijna met pensioen' 55+ | • Bijna-met-pensioen mailing: een digitale mailing om deelnemers (55+) bewust te maken van de mogelijke pensioenkeuzes. |
| • APK mailing | • APK-mailing: een digitale mailing om deelnemers erop te attenderen naar het eigen pensioen te kijken. |
| Brieven voor specifieke doelgroepen | Wij beoordelen op basis van deelnemersgegevens en de gevolgen van de wijziging of specifieke doelgroepen aanvullende uitleg nodig hebben. Waar nodig ontvangen specifieke doelgroepen een aanvullende brief. Daarin leggen wij uit wat hetzelfde blijft en wat er voor hen verandert. Als sprake is van een wettelijke vertegenwoordiger, sturen wij de brief aan deze vertegenwoordiger. |
| 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: onder meer artikel 150j, tweede lid Pensioenwet, en het Servicedocument van de Pensioenfederatie.

De transitieoverzichten zijn correct, duidelijk en worden tijdig verstrekt ('transitieoverzicht vóór de overgang' uiterlijk één maand voor de transitiedatum; 'transitieoverzicht na de overgang' uiterlijk zes maanden na de transitiedatum).

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': 1 juli 2027 (3 maanden voor de transitiedatum)
- Peildatum berekening 'transitieoverzicht na de overgang': 1 oktober 2027

Het transitieoverzicht toont de verwachte pensioenbedragen en de hoogte van het pensioenvermogen in de nieuwe pensioenregeling. De verwachte pensioenbedragen zijn nominaal. In het transitieoverzicht staan ook de reële bedragen. Ook wijzen wij deelnemers in het transitieoverzicht en op het portaal op het effect van inflatie 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 het partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.
- De hoogte van de reglementair te bereiken pensioenen en de opgebouwde pensioenaanspraken.
- 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 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 staat een overzicht van de communicatie gedurende de transitie naar de nieuwe pensioenregeling in de periode 2026 tot en met 2028. Het overzicht wordt ieder kwartaal geëvalueerd en waar nodig aangepast.
Om verwarring zoveel mogelijk te voorkomen, proberen wij de UPO 2026 (stand 31 december 2025) vóór het transitieoverzicht voorafgaand aan de overgang te verstrekken. In de begeleidende brief wijzen wij deelnemers erop dat de pensioenbedragen kunnen veranderen door de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

De communicatie is ingericht als een meerjarige deelnemerreis. De onderstaande tabel laat per jaar zien welke communicatiefase centraal staat, welke doelen en boodschappen daarbij horen en welke communicatie-inzet wordt gebruikt om deelnemers tijdig, duidelijk, correct en evenwichtig te informeren.

| | 2026 | 2027 | 2028 |
|---|---|---|---|
| Communicatiefase | Informeren | Voorbereiden en begeleiden bij de overgang | Verankeren |
| Doel | Deelnemers bewust maken van de komst van de nieuwe pensioenregeling. | Deelnemers voorbereiden op de overgang en begeleiden tijdens de implementatie. | Deelnemers ondersteunen binnen de nieuwe pensioenregeling. |
| Belangrijkste boodschappen | Waarom komt er een nieuwe regeling? Wat verandert er? Wat betekent dit in grote lijnen? | Wat betekent de overgang voor mij? Wat verandert er op mijn persoonlijke pensioenoverzicht? Welke keuzes moet of kan ik maken? | Hoe werkt de nieuwe regeling? Welke keuzes heb ik? Waar kan ik terecht met vragen? |
| Website & Wtp-pagina | Publicatie transitieplan, implementatieplan, communicatieplan en Wtp-themapagina. | Actualisatie van de website met informatie over de overgang en de nieuwe pensioenregeling. | Onderdeel van reguliere dienstverlening. |
| Nieuwsbrieven | Nieuwsbrieven en Wtp-specials over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. | Nieuwsbrieven over de overgang, actuele ontwikkelingen en relevante acties voor deelnemers. | Reguliere pensioencommunicatie via nieuwsbrieven. |
| Brochures | Fysieke brochure over de nieuwe pensioenregeling voor Actieve, | Digitale herhaling brochure. | Informatie opgenomen in de reguliere pensioencommunicatie. |

| | 2026 | 2027 | 2028 |
|---|---|---|---|
| | Arbeidsongeschikte, Gewezen en Gepensioneerde deelnemers. | | |
| Video's | Uitlegvideo's over nabestaandenpensioen bij overlijden, de keuze voor een risicoprofiel en de keuze tussen een vast of variabel pensioen. | Herhaling van uitlegvideo's en aanvullende video bij het transitieoverzicht. | Verdiepende video's over specifieke onderwerpen. |
| Webinars | Introductie van de nieuwe regeling. | Verdieping op de nieuwe pensioenregeling en begeleiding bij keuzes. | Reguliere voorlichting. |
| Wettelijke communicatie | Communicatie conform de huidige pensioenregeling, waaronder de UPO. | Communicatie conform de huidige pensioenregeling, waaronder de UPO. Verstrekken van transitieoverzichten vóór de transitiedatum. | Communicatie conform de nieuwe pensioenregeling. Verstrekken van transitieoverzichten na de transitiedatum. |
| Persoonlijk contact via het klantcontactcentrum | Opleiding van medewerkers over de nieuwe regeling. | Ondersteuning van deelnemers tijdens de overgang. | Ondersteuning van deelnemers binnen de nieuwe pensioenregeling. |
| Onderzoek & monitoring | Uitvoering van de 0-meting en inventarisatie van informatiebehoeften. | Uitvoering van de 1-meting. Voorbereiding afsluitende effectmeting. Monitoring van vragen en signalen. Op basis daarvan beoordelen wij of doelgroepen aanvullende uitleg nodig hebben, bijvoorbeeld via een gerichte brief. | Uitvoering afsluitende effectmeting nadat deelnemers het transitieoverzicht na de overgang hebben ontvangen. Reguliere deelnemersonderzoeken en bijsturing van communicatie waar nodig. |

### 5.6.1 Klantreizen na transitie

Zoals eerder beschreven voeren wij al sinds onze start DC-regelingen uit op basis van de Wet verbeterde premieregeling. Voor deze regelingen hebben wij communicatie en processen ontwikkeld. Die kennis en ervaring gebruiken wij ook voor de FPR+.
Wij verbeteren onze processen continu. Ook stappen wij over op een ander pensioenadministratiesysteem. Daarom gebruiken wij het transitiemoment om onze bestaande klantreizen te actualiseren. 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: Tijdelijk 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

Voor de kennis- en houdingsdoelen voeren we een kwantitatief deelnemersonderzoek uit. Met dit onderzoek stellen we vast of deelnemers begrijpen wat er verandert, weten waar zij informatie kunnen vinden en vertrouwen hebben in een zorgvuldige overgang.

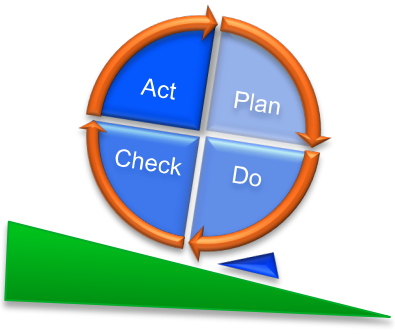
**Planning deelnemersonderzoek.**
De deelnemersonderzoeken zijn, in verband met verschillende transitiedata, per kring uitgezet met uitzondering van de 0-meting. De 0-meting is gelijktijdig uitgezet voor alle kringen met de intentie tot invaren.

De 0-meting heeft plaatsgevonden in Q1 2026. 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. De afsluitende effectmeting vindt plaats nadat deelnemers het transitieoverzicht na de overgang hebben ontvangen. Het exacte meetmoment wordt afgestemd op het moment waarop dit overzicht wordt verstrekt. Zo meten we of de doelen zijn gerealiseerd en of aanvullende communicatie nodig is.

**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. De vragenlijst is niet bedoeld als toets voor de deelnemer. De antwoorden gebruiken wij uitsluitend om vast te stellen welke onderwerpen in onze communicatie extra aandacht nodig hebben. 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)

Naast deelnemersonderzoek gebruiken wij data-analyse om te beoordelen of deelnemers daadwerkelijk in actie komen. Hiermee meten wij de gedragsdoelen uit hoofdstuk 4. Waar het deelnemersonderzoek vooral inzicht geeft in wat deelnemers weten en vinden, laat data-analyse zien wat deelnemers doen. Wij analyseren onder meer het bereik en gebruik van onze communicatiemiddelen en digitale omgevingen. Daarbij kijken wij bijvoorbeeld naar openratio's van e-mails, klikratio's naar verdiepende informatie, bezoeken aan de transitiepagina op de website, het gebruik van Mijn Pensioen, het raadplegen van het transitieoverzicht, het gebruik van keuzeondersteuning en andere relevante online interacties. Voor zover mogelijk analyseren wij deze gegevens ook per doelgroep.

Wij beoordelen de uitkomsten niet alleen op totaalniveau, maar ook in relatie tot specifieke communicatiemomenten. Zo kunnen wij vaststellen of een mailing, brief, nieuwsbrief, video of campagne leidt tot het gewenste gedrag. Ook kijken wij naar afwijkingen tussen doelgroepen. Als blijkt dat bepaalde doelgroepen minder vaak informatie openen, minder doorklikken of minder gebruikmaken van Mijn Pensioen, kan dat aanleiding zijn om de communicatie gerichter of anders vorm te geven. Data-analyse helpt ons ook om vroegtijdig signalen op te vangen. Denk bijvoorbeeld aan een lager dan verwacht bereik, een beperkte doorklik naar essentiële informatie of een lagere activatie op belangrijke momenten in de klantreis. Deze inzichten gebruiken wij in samenhang met de uitkomsten van het deelnemersonderzoek en de signalen uit het klantcontactcentrum.

**Doelgroepen tracking websitestatistieken.**
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

Tijdens de overgang naar de nieuwe pensioenregeling monitoren wij actief welke opmerkingen, vragen en klachten deelnemers aan ons doorgeven. Deze signalen geven waardevolle informatie over de begrijpelijkheid, duidelijkheid en volledigheid van onze communicatie. Ook helpen zij ons om onderwerpen te herkennen die extra uitleg vragen of gevoelig liggen bij deelnemers. Wij verzamelen en analyseren signalen uit verschillende bronnen, zoals het klantcontactcentrum, e-mails, reacties op communicatie-uitingen en formele klachten. Daarbij maken wij onderscheid tussen algemene vragen, terugkerende onduidelijkheden, individuele signalen, klachten en mogelijke incidenten. Waar mogelijk categoriseren wij deze signalen naar onderwerp, bijvoorbeeld invaren, pensioenbedragen, partnerpensioen, compensatie, transitieoverzicht, keuze vast of variabel pensioen en digitale toegankelijkheid.

Wij kijken niet alleen naar het aantal signalen, maar ook naar de aard, ernst en herkomst ervan. Een beperkt aantal vragen kan al aanleiding zijn tot aanpassing van de communicatie, bijvoorbeeld als blijkt dat deelnemers een belangrijk onderdeel structureel anders begrijpen dan bedoeld. De uitkomsten van deze monitoring worden periodiek besproken en betrokken bij de evaluatie van de communicatie. Daarmee zorgen wij dat signalen van deelnemers niet alleen worden afgehandeld, maar ook worden benut om de communicatie verder te verbeteren.

## 6.4 Bijsturen communicatie

De inzichten uit deelnemersonderzoek, data-analyse en het monitoren van vragen en klachten gebruiken wij om onze communicatie waar nodig bij te sturen. Bijsturen is een vast onderdeel van onze communicatieaanpak. Zo zorgen wij dat deelnemers tijdig, duidelijk, evenwichtig en activerend geïnformeerd blijven tijdens de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Bijsturing kan betrekking hebben op de inhoud, vorm, timing of kanaalkeuze van de communicatie. Als blijkt dat deelnemers bepaalde informatie onvoldoende begrijpen, dan verduidelijken wij de boodschap. Als het bereik of gebruik van een communicatiemiddel achterblijft, dan kunnen wij de vorm, het moment van verzending of de verwijzing

naar vervolginformatie aanpassen. Als vragen of klachten laten zien dat een onderwerp extra toelichting nodig heeft, dan kunnen wij bijvoorbeeld aanvullende informatie opnemen op de website, in een brief, nieuwsbrief of veelgestelde-vragenpagina. Wij sturen bij op basis van concrete signalen. Denk bijvoorbeeld aan:

- achterblijvende kennis op een subdoel;
- lage open- of klikratio's;
- beperkt gebruik van Mijn Pensioen of keuzeondersteuning;
- terugkerende vragen over hetzelfde onderwerp;
- signalen dat informatie als onduidelijk, onvolledig of onevenwichtig wordt ervaren.

Bij de bijsturing houden wij rekening met verschillen tussen doelgroepen. Niet iedere doelgroep heeft dezelfde informatiebehoefte of hetzelfde gedrag. Daarom kan het nodig zijn om communicatie voor specifieke doelgroepen aan te scherpen, te herhalen of via een ander kanaal aan te bieden. Op deze manier blijft de communicatie aansluiten bij wat deelnemers nodig hebben om hun pensioen te begrijpen en, als dat aan de orde is, passende keuzes te maken.

# 7 Correcte communicatie

Het bestuur vindt 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

Bij het opstellen van de transitieoverzichten borgen wij dat een zo actueel mogelijke set deelnemergegevens wordt gebruikt. Wij leggen vast welke peildatum is gehanteerd en zorgen ervoor dat deze zo dicht mogelijk ligt bij het moment van opstellen en verstrekken. Wij beoordelen of wijzigingen in de persoonlijke situatie van deelnemers na deze peildatum gevolgen hebben voor het definitieve transitieoverzicht na de overgang. Waar relevant worden verschillen toegelicht in de begeleidende communicatie.

### 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 herzieningenbeleid 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 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.
- In de controle op de communicatie-uitingen beoordelen wij ook of de uitleg over scenario’s en verschillen in de transitieoverzichten duidelijk en evenwichtig is. Daarbij letten wij erop dat deelnemers begrijpen wat het pessimistische, verwachte en optimistische scenario betekenen, dat deze scenario’s mogelijke uitkomsten zijn en geen garanties geven, en waarom bedragen vóór en na de overgang kunnen verschillen.

### 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 actuaris 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.

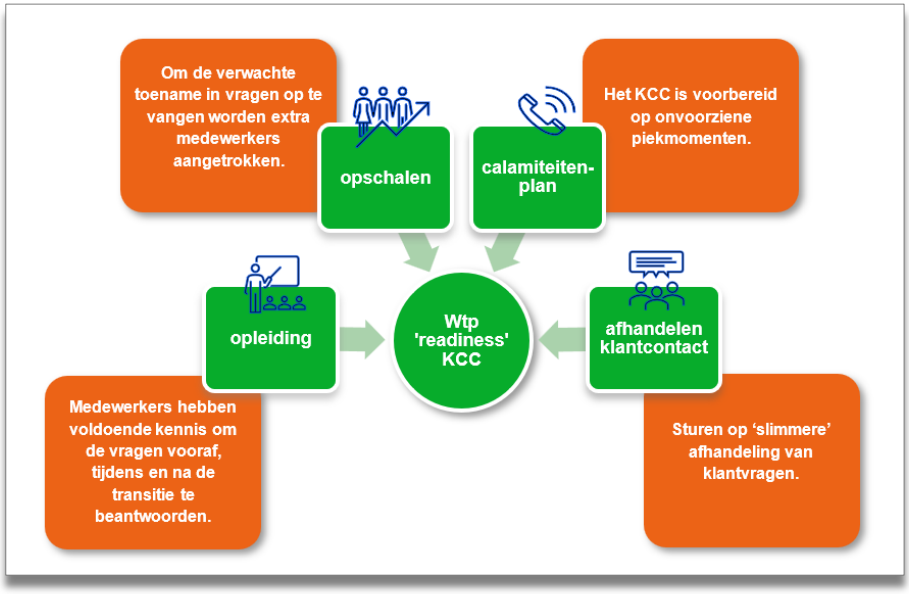
## 7.3 Vragen- en klachtenafhandeling

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 E). 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 planningen

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 voeren 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 geïdentificeerde 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.

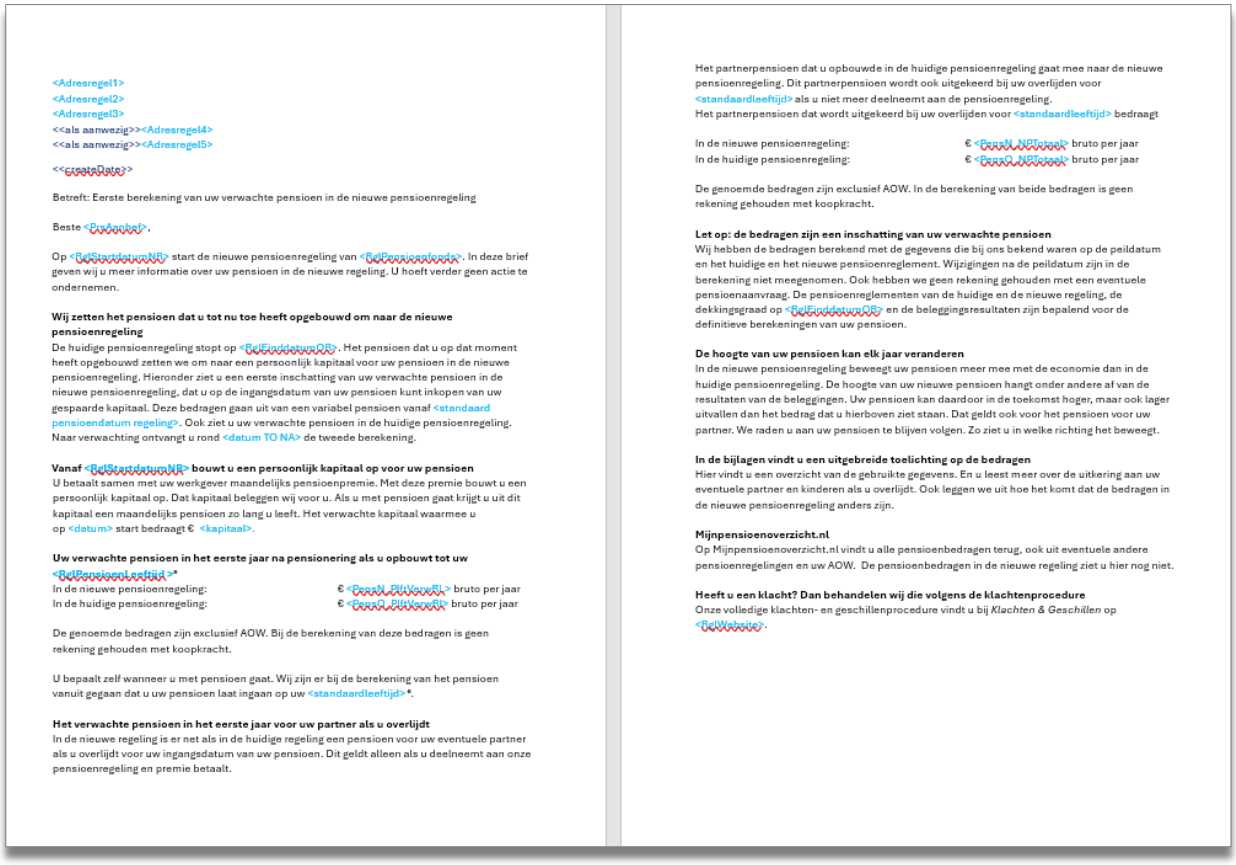
| Risico | Beheersmaatregel |
|---|---|
| Centraal Beheer APF leidt imago/reputatieschade bij primaire stakeholders door ineffectieve communicatie en/of niet uitlegbare besluit-/beleidsvorming. | - Kies voor een brede communicatie aanpak, niet alleen de traditionele middelen.<br>- Rol van de werkgever benadrukken in het geheel als trusted party.<br>- Toets de boodschap vooraf bij stakeholders.<br>- Zorg voor aanvullende inzet bij transitiemomenten. |
| Een onzorgvuldig besluitvormingsproces door onvoldoende borging van de projectgovernance waardoor communicatiemomenten niet worden gehaald. | - Voorafgaand aan besluitvormingsproces de betrokken stakeholders meenemen in hun rol bij de Wtp-overgang, aanpak en planning.<br>- Organiseren van "opleidingssessies" voor BO's en RvT over wat van hen gevraagd wordt in de besluitvorming, welke stukken ze voorgelegd krijgen, e.d.<br>- Gezamenlijke besluitvormingsmomenten van bestuur en RvT organiseren (vergelijkbaar met staande praktijk bij CWO's).<br>- Voorbereiding van besluitvorming vanuit multi disciplinair projectteam.<br>- Opinies van sleutelfunctiehouders dragen bij aan kwaliteit van besluitvorming door bestuur, RvT en BO's.<br>- Kritische houding van RvT en BO's bij goedkeuringsaanvragen houdt bestuur en pensioenbureau scherp om tot definitieve besluitvorming te komen. |

| Risico | Beheersmaatregel |
|---|---|
| Inadequate besluitvorming door beperkte capaciteit/kennis binnen besluitvormende organen. | - Uitvraag opleidingsbehoefte BO's .<br>- Kennissessies via klankbordgroep WTP met open invite.<br>- Workshop voorbereiding besluitvorming.<br>- BOB toepassen.<br>- Korte lijnen met kruisbestuiving in besluitvorming door slimme structurering vergaderingen. |
| Deelnemer(s) start(en) een juridische procedure in verband met de overgang naar de nieuwe regeling. | - Uitvoeren van generieke en specifieke analyses, en waar nodig t.b.v. datakwaliteit voorafgaand aan invaren.<br>- Eenduidige vastlegging en besluitvorming over omrekenmethode.<br>- Uitvoeren van de invaarexercitie conform de besloten omrekenmethode op basis van bewezen aanpak met adequate controlemechanismen.<br>- Accountantscontrole op de omrekening van pensioenaanspraken naar kapitalen.<br>- 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. | - Met uitvoerende partijen een gezamenlijke Wtp-transitiekalender opstellen met commitment op overeengekomen planning vanuit directies van de uitvoerende partijen en bestuur.<br>- Instellen van een gezamenlijke stuurgroep om de voortgang van de Wtp-transitiekalender te monitoren en waar nodig bij te sturen.<br>- Deelname aan een quality assurance initiatief van 12 pensioenfonds-klanten van APS, met ondersteuning van een gespecialiseerde partij (Eraneos), om de algehele voortgang en beheersing van het Wtp-programma van APS te monitoren.<br>- Fallback scenario's met latere transitiedatum/data instellen in geval beoogde planningen niet worden gehaald.<br>- Verwachtingsmanagement richting klanten van Centraal Beheer 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. | - 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.<br>- Monitoren of benodigde systeemondersteuning wordt gerealiseerd om APS klantteam in staat te stellen adequate dienstverlening te verlenen.<br>- Open communicatie met APS over ontwikkelingen van klantkeuzes en verwachtingen in klantbediening.<br>Impact:<br>- Fallback scenario in werking stellen als operationaliseren onvoldoende gerealiseerd is. |
| Datakwaliteitsrisico | - Aanpak datakwaliteit conform Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie met inzet van o.a. sleutelfunctiehouders en accountant om kwaliteit in aanpak te toetsen.<br>- Laten uitvoeren van specifieke analyses en/of deelwaarnemingen op kringspecifieke risico's in datakwaliteit (waaronder CWO's). |

| Risico | Beheersmaatregel |
|---|---|
| | - 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. | APS werkt met een flexibele schil zodat het KCC kan worden opgeschaald.<br>APS heeft een calamiteitenplan.<br>Indien mogelijk communicatie via andere kanalen afhandelen.<br>Spreiding van het aantal fondsen wat gelijktijdig invaart. |
| 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. | APS heeft een opleidingsplan.<br>APS heeft een calamiteitenplan.<br>Medewerkers van het pensioenbureau van Centraal Beheer APF staan stand-by als derde lijn. |
| 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.<br>In alle communicatie uitingen nemen we de contactgegevens van het KCC.<br>We vermijden lange en moeilijke teksten.<br>Inzet deelnemerpanel voor het toetsen van onze communicatie op 3 criteria: begrijpelijk, activerend en aansprekend. |
| De dekkingsgraad is op de transitiedatum onder de ondergrens. | Monitoring van de dekkingsgraad met stresstests en scenarioanalyses.<br>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.



<Adresregel1>
<Adresregel2>
<Adresregel3>
<<als aanwezig>><Adresregel4>
<<als aanwezig>><Adresregel5>

<<createDate>>

Betreft: Eerste berekening van uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling

Beste <PrsAanhef>,

Op <BdStartdatumNR> start de nieuwe pensioenregeling van <BdPensioenfonds>. In deze brief geven wij u meer informatie over uw pensioen in de nieuwe regeling. U hoeft verder geen actie te ondernemen.

**Wij zetten het pensioen dat u tot nu toe heeft opgebouwd om naar de nieuwe pensioenregeling**
De huidige pensioenregeling stopt op <BdEinddatumOR>. 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 inschatting van uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling, dat u op de ingangsdatum van uw pensioen kunt inkopen van uw gespaarde kapitaal. Deze bedragen gaan uit van een variabel pensioen vanaf <standaard pensioendatum regeling>. Ook ziet u uw verwachte pensioen in de huidige pensioenregeling. Naar verwachting ontvangt u rond <datum TO NA> de tweede berekening.

**Vanaf <BdStartdatumNR> bouwt u een persoonlijk kapitaal op voor uw pensioen**
U betaalt samen met uw werkgever maandelijks pensioenpremie. Met deze premie bouwt u een persoonlijk kapitaal op. Dat kapitaal beleggen wij voor u. Als u met pensioen gaat krijgt u uit dit kapitaal een maandelijks pensioen zo lang u leeft. Het verwachte kapitaal waarmee u op <datum> start bedraagt € <kapitaal>.

**Uw verwachte pensioen in het eerste jaar na pensionering als u opbouwt tot uw <BdPensioenLeeftijd>***
In de nieuwe pensioenregeling: € <PersN_PlnVoorRL> bruto per jaar
In de huidige pensioenregeling: € <PersO_PlnVoorRL> bruto per jaar

De genoemde bedragen zijn exclusief AOW. Bij de berekening van deze bedragen is geen rekening gehouden met koopkracht.

U bepaalt zelf wanneer u met pensioen gaat. Wij zijn er bij de berekening van het pensioen vanuit gegaan dat u uw pensioen laat ingaan op uw <standaardleeftijd>*.

**Het verwachte pensioen in het eerste jaar voor uw partner als u overlijdt**
In de nieuwe regeling is er net als in de huidige regeling een pensioen voor uw eventuele partner als u overlijdt voor uw ingangsdatum van uw pensioen. Dit geldt alleen als u deelneemt aan onze pensioenregeling en premie betaalt.

Het partnerpensioen dat u opbouwde in de huidige pensioenregeling gaat mee naar de nieuwe pensioenregeling. Dit partnerpensioen wordt ook uitgekeerd bij uw overlijden voor <standaardleeftijd> als u niet meer deelneemt aan de pensioenregeling.
Het partnerpensioen dat wordt uitgekeerd bij uw overlijden voor <standaardleeftijd> bedraagt

In de nieuwe pensioenregeling: € <PersN_NPTotaal> bruto per jaar
In de huidige pensioenregeling: € <PersO_NPTotaal> bruto per jaar

De genoemde bedragen zijn exclusief AOW. In de berekening van beide bedragen is geen rekening gehouden met koopkracht.

**Let op: de bedragen zijn een inschatting van uw verwachte pensioen**
Wij hebben de bedragen berekend met de gegevens die bij ons bekend waren op de peildatum en het huidige en het nieuwe pensioenreglement. Wijzigingen na de peildatum zijn in de berekening niet meegenomen. Ook hebben we geen rekening gehouden met een eventuele pensioenaanvraag. De pensioenreglementen van de huidige en de nieuwe regeling, de dekkingsgraad op <BdEinddatumOR> en de beleggingsresultaten zijn bepalend voor de definitieve berekeningen van uw pensioen.

**De hoogte van uw pensioen kan elk jaar veranderen**
In de nieuwe pensioenregeling beweegt uw pensioen meer mee met de economie dan in de huidige pensioenregeling. De hoogte van uw nieuwe pensioen hangt onder andere af van de resultaten van de beleggingen. Uw pensioen kan daardoor in de toekomst hoger, maar ook lager uitvallen dan het bedrag dat u hierboven ziet staan. Dat geldt ook voor het pensioen voor uw partner. We raden u aan uw pensioen te blijven volgen. Zo ziet u in welke richting het beweegt.

**In de bijlagen vindt u een uitgebreide toelichting op de bedragen**
Hier vindt u een overzicht van de gebruikte gegevens. En u leest meer over de uitkering aan uw eventuele partner en kinderen als u overlijdt. Ook leggen we uit hoe het komt dat de bedragen in de nieuwe pensioenregeling anders zijn.

**Mijnpensioenoverzicht.nl**
Op Mijnpensioenoverzicht.nl vindt u alle pensioenbedragen terug, ook uit eventuele andere pensioenregelingen en uw AOW. De pensioenbedragen in de nieuwe regeling ziet u hier nog niet.

**Heeft u een klacht? Dan behandelen wij die volgens de klachtenprocedure**
Onze volledige klachten- en geschillenprocedure vindt u bij *Klachten & Geschillen* op <BdWebsite>.

**Kijk op xxxx als u vragen heeft**
U vindt veel informatie en antwoorden op onze website. Of stel uw vraag bij *Contact* op de website. Belt u ons liever? U bereikt ons maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur op (013) xxxx. Wij helpen u graag!

Met vriendelijke groet,

Bijlagen:

- Eerste berekening van uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling
- Uitleg over de nieuwe pensioenregeling

*De Nederlandsche Bank (DNB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden toezicht op pensioenuitvoerders in Nederland. Dus ook op <BijPensioenfonds>. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) houdt toezicht op de naleving van privacywetgeving.*

## Bijlage: Eerste berekening van uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling

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

**Uw persoonlijke gegevens**

| | |
|---|---|
| Naam: | <PrsNaam> |
| Geboren op: | <PrsGeboorteDatum> |
| Deelnemersnummer: | <DlnPartnernr> |

**Uw partner**

| | |
|---|---|
| Naam: | <PrsNaam> |
| <<conditie PrsGeboorteDatum is ongelijk leeg>> | |
| Geboren op: | <PrsGeboorteDatum> |

**Uw pensioengegevens**

| | |
|---|---|
| Pensioenuitvoerder | <BijPensioenfonds> |
| Soort pensioenregeling tot <BijStandDatumNR> | <BijTypeRegeling> |
| Soort pensioenregeling vanaf <BijStandDatumNR> | <BijTypeRegeling> |
| Start opbouw pensioen | <DlnToetredingsDatum> |
| Leeftijd waarop uw pensioen is berekend | <BijPensioenLeeftijd > jaar |
| | |
| Voltijd pensioengevend salaris/inkomen* | € <DlnSalaris> |
| Voltijd franchise** | € <DlnFranchise> |
| Voltijd pensioengrondslag*** | € <DlnPensioenGrondslag> |
| Jaarpremie huidige pensioenregeling 2026 | € <PensO_Premie> |
| Jaarpremie nieuwe pensioenregeling | € <PensN_Premie> |
| Deeltijdpercentage | <DlnDeeltijdpct> % |

## 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 uw pensioen op <BijEinddatumOR>. Het kapitaal voor uw pensioen groeit verder aan doordat u samen met uw werkgever premie betaalt. We beleggen dit geld voor u. De opbrengst van de beleggingen gaat ook naar uw kapitaal. Als u met pensioen gaat krijgt u uit dit kapitaal een maandelijks pensioen zo lang u leeft.

Uw verwachte startkapitaal vanaf <BijStandDatumNR> bedraagt: € <PensN_KapitaalNieuw>.

### Uw pensioen als we rekening houden met koopkracht

Bij de vetgedrukte bedragen kijken we naar de verwachte prijsstijgingen. Deze bedragen laten zien hoeveel u kunt kopen met uw pensioen. Als de prijzen stijgen, kunt u minder kopen. Dan is het bedrag lager. U kunt de vetgedrukte bedragen vergelijken met uw huidige salaris en wat u nu uitgeeft.

Uw verwachte pensioen in het eerste jaar na pensionering als u kapitaal voor pensioen blijft opbouwen tot uw <BijPensioenLeeftijd> *: **€ <PensN_PlRtVerwRl>** 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_PlRtVerwRl>** bruto per jaar
(als u blijft opbouwen tot uw <BijPensioenLeeftijd> *)

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



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

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

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

## Uw verwachte pensioen in de huidige pensioenregeling

Wij keken hoeveel pensioen u op <BijStandDatumNR> had opgebouwd. Vervolgens maakten we een inschatting van uw pensioen op <BijEinddatumOR> en uw uiteindelijke pensioen als u dit zou laten ingaan op uw <BijPensioenLeeftijd>*. U bepaalt zelf wanneer u uw pensioen laat ingaan. Laat u uw pensioen eerder ingaan? Dan is uw pensioen lager. Alle bedragen zijn exclusief AOW.

### Uw pensioen als we rekening houden met koopkracht

Bij de vetgedrukte bedragen kijken we naar de verwachte prijsstijgingen. Deze bedragen laten zien hoeveel u kunt kopen met uw pensioen. Als de prijzen stijgen, kunt u minder kopen. Dan is het bedrag lager. U kunt de vetgedrukte bedragen vergelijken met uw huidige salaris en wat u nu uitgeeft.

Uw verwachte pensioen als u pensioen blijft opbouwen tot uw <BijPensioenLeeftijd> *:
**€ <PensO_PlRtVerwRl>** 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_PlRtVerwRl>** bruto per jaar
(als u blijft opbouwen tot uw <BijPensioenLeeftijd>*)

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



Als het heel erg meezit:
**€ <PensO_PlRtOptRl>**
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 er nu wordt gestopt met premie betalen en u uw pensioen op uw <RglPensioenLeeftijd >* laat ingaan, dan krijgt u naar verwachting: € < PensO_PlfNAPVerwNom > bruto per jaar.
- Als er premie wordt betaald tot uw pensioeningang op uw <RglPensioenLeeftijd >*, dan krijgt u naar verwachting € < PensO_PlfVerwNom > bruto per jaar.

## De hoogte van uw pensioen staat niet vast

De hoogte van uw pensioen staat niet vast in de nieuwe regeling. Ook als u met pensioen bent. U heeft wel de mogelijkheid om op de ingangsdatum van uw pensioen een vastgesteld pensioen aan te kopen bij een andere pensioenuitvoerder.
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 brachten dit in beeld in de nieuwe pensioenregeling en in de huidige pensioenregeling. In onderstaande bedragen hielden we rekening met de verwachte prijsstijgingen.

**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. Werkte u nog? Was u al met pensioen? Of was u geen deelnemer meer aan de pensioenregeling? Dan kan er een verschil zijn in de hoogte van het partnerpensioen. Hieronder ziet u een inschatting van wat uw partner in de nieuwe regeling en in de huidige regeling naar verwachting krijgt.

Voor de inschatting van het verwachte pensioen voor uw partner als u overlijdt na uw pensionering gingen wij ervan uit dat uw pensioen ingaat op uw <RglPensioenLeeftijd>*. U kunt uw pensioen ook eerder of later laten ingaan. Het bedrag voor uw partner is afhankelijk van de hoogte van uw ouderdomspensioen op de ingangsdatum van uw pensioen.

**Nieuwe pensioenregeling:**

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

- Partnerpensioen op basis van uw opgebouwde pensioen in de huidige pensioenregeling
  € <PensN_LPPAanvrouwOR> bruto per jaar
- Verzekerd partnerpensioen op basis van de nieuwe pensioenregeling
  € <PensN_OpvangtekNNPNR> bruto per jaar
- Totaal: € <PensN_OpvangtekNRT> bruto per jaar

In bovenstaande situatie gaan wij ervan uit dat er nog premie wordt betaald binnen onze pensioenregeling. 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 <RglStartdatumNR> en <RglDatumEindeJaar>. Daarna kan het partnerpensioen elk jaar omhoog- of omlaaggaan, afhankelijk van de beleggingsresultaten.

**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 (tijdelijk) partnerpensioen te verzekeren, nadat u stopt met pensioenopbouw binnen onze regeling. Hier zijn echter voorwaarden aan verbonden, meer hierover leest u op <RglWebsite>.

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

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

Bij de berekening van dit bedrag is geen rekening gehouden met koopkracht.

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_OpgebouwdNR> bruto per jaar
- Verzekerd partnerpensioen € <PensO_VerzekerdNR> bruto per jaar

Totaal: € <PensO_NRTotaal> bruto per jaar

Bij de berekening van deze bedragen is geen rekening gehouden met koopkracht.

Stop u met de opbouw van pensioen? Dan vervalt het (tijdelijk) 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_toegekendNR> bruto per jaar

Bij de berekening van dit bedrag is geen rekening gehouden met koopkracht.

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).

## Wat krijgt uw kind als u overlijdt?

Als u overlijdt, krijgt uw kind wezenpensioen. In de nieuwe regeling stopt het wezenpensioen als het kind 25 jaar is. Hoeveel uw kind krijgt, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie op het moment dat u overlijdt. Werkte u nog? Was u al met pensioen? Of was u geen deelnemer meer aan de pensioenregeling? Dan kan er een verschil zijn in de hoogte van het wezenpensioen. Hieronder ziet u een inschatting van wat uw kind in de nieuwe regeling en in de huidige regeling naar verwachting krijgt.
Voor de inschatting van het verwachte pensioen voor uw kind als u overlijdt na uw pensionering gingen wij ervan uit dat u doorwerkt tot uw <RglPensioenLeeftijd>*. 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 <RglPensioenfonds> krijgt elk kind in het eerste jaar na overlijden:**

- Wezenpensioen op basis van uw opgebouwde pensioen in de huidige pensioenregeling tot < RglWZP_EL1>jaar
  € <PensN_WZPOpvangOR> bruto per jaar
- Verzekerd wezenpensioen op basis van de nieuwe pensioenregeling
  € <PensN_OpvangtekWZPNR> bruto per jaar
- Totaal: € <PensN_OpvangtekWZPTot> bruto per jaar

Bij de berekening van deze bedragen is geen rekening gehouden met koopkracht.

In de nieuwe pensioenregeling is het wezenpensioen afhankelijk van de behaalde resultaten, net als het pensioen voor uzelf. Het uiteindelijke wezenpensioen kan hoger, maar ook lager uitvallen dan het bedrag dat u hier ziet.
In bovenstaande situatie gaan wij ervan uit dat er nog premie wordt betaald binnen onze pensioenregeling. 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 <RglStartdatumNR> en <RglDatumEindeJaar>. Daarna kan het partnerpensioen elk jaar omhoog- of omlaaggaan, afhankelijk van de beleggingsresultaten.

**Bouwt u geen pensioen meer op binnen onze regeling of ben u met pensioen?**
Dan is er geen wezenpensioen geregeld als u overlijdt. Het opgebouwde wezenpensioen uit de huidige pensioenregeling blijft bestaan.

**Huidige pensioenregeling:**
**Als u overlijdt terwijl u nog pensioen opbouwt bij <RglPensioenfonds> krijgt elk kind tot hij of zij <RglWZP_EL1> jaar is:**

- Opgebouwd wezenpensioen tot <RglEinddatumOR> jaar
  € <PensO_OpgebWZP> bruto per jaar
- Verzekerd wezenpensioen € <PensO_VerzekrdWZP> bruto per jaar
- Totaal: € <PensO_WZPTotaal> bruto per jaar

Bij de berekening van deze bedragen is geen rekening gehouden met koopkracht.

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

**Als u overlijdt als u met pensioen bent**

Opgebouwd wezenpensioen € <PensO_OpgebwdWZP> bruto per jaar

Bij de berekening van dit bedrag is geen rekening gehouden met koopkracht.

## Uw pensioen bij arbeidsongeschiktheid

**Nieuwe pensioenregeling:**
De voorwaarden om premievrije opbouw bij arbeidsongeschiktheid toegekend te krijgen veranderen in de nieuwe pensioenregeling niet. Bij (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid betalen we de premie door.

***Let op: alle genoemde bedragen kunnen nog wijzigen als uw persoonlijke situatie verandert***
*De bedragen in dit overzicht geven u een inschatting van uw pensioen in de nieuwe regeling. Wij gingen in deze brief uit van het pensioenreglement en de gegevens die bij ons op de peildatum bekend waren. De dekkingsgraad op <RglStandaardjaarOR> is medebepalend voor de definitieve berekeningen.*

# 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 op de komst van de nieuwe pensioenregeling en de mogelijke gevolgen voor de betreffende situatie. De onderstaande voorbeeldteksten worden vóór gebruik nader uitgewerkt en vastgesteld.

## 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.

**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.

**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>.

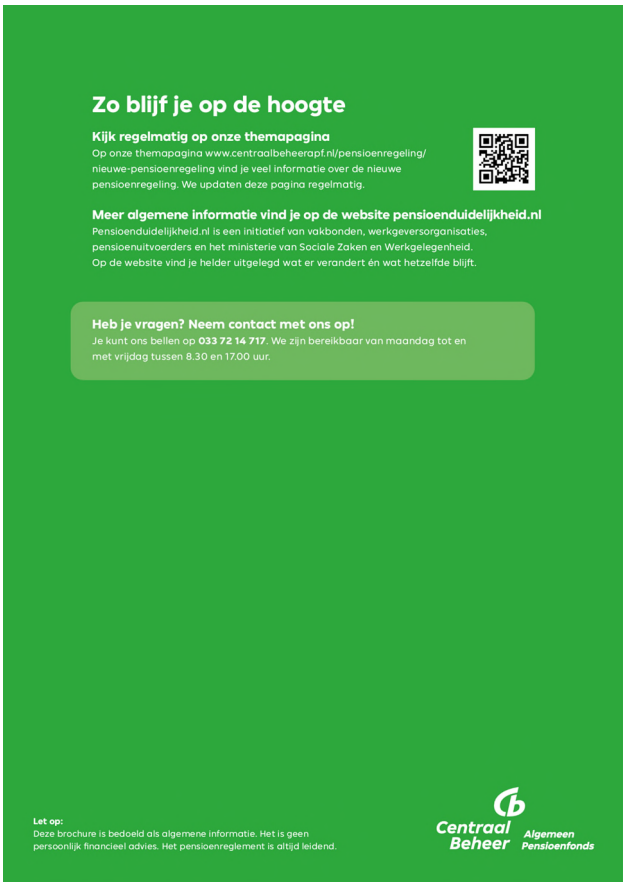
## 8. Overig

**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: Voorbeeld Wtp brochure - Actieve Deelnemer

Deze brochure is een generiek voorbeeld.





**Er zijn nieuwe regels voor pensioenen.**
**Deze regels volgen uit de Wet toekomst pensioenen.**
**Het doel is dat iedereen in Nederland een goed pensioen krijgt, ook de jongere generaties.**

Door deze wet gaat het pensioen in Nederland veranderen.
Ook Kring XX bij Centraal Beheer APF gaat over op een nieuwe pen sioenregeling. Naar verwachting is dat per XX.
In deze brochure informeren we je wat dit voor jou betekent.

De nieuwe pensioenregeling geldt voor iedereen die in Kring Grolsch pensioen opbouwt of heeft opgebouwd en voor iedereen die al pensioen ontvangt.



## Jouw pensioen wordt persoonlijker

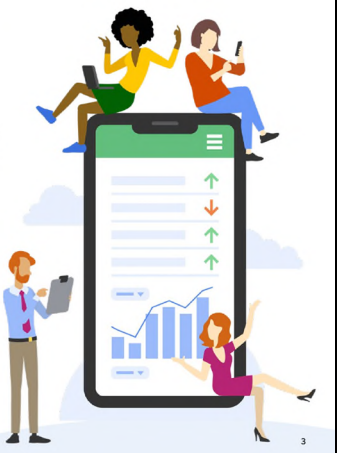
**Je bouwt een persoonlijk kapitaal op voor je pensioen**
Met de nieuwe pensioenregeling bouw je een persoonlijk kapitaal op voor je pensioen. Jij en je werkgever leggen elke maand een bedrag in: de premie voor je pensioen. De premie komt in je persoonlijk kapitaal. Dit kapitaal wordt door Centraal Beheer APF belegd, zodat het kan groeien. Gaan de beleggingen goed? Dan stijgt je persoonlijk kapitaal. Maar andersom kan ook, want beleggen gaat gepaard met risico's. Als de resultaten van de beleggingen tegenvallen, kan je persoonlijk kapitaal ook omlaaggaan.

**Je ziet hoe je persoonlijk kapitaal zich ontwikkelt**
Je persoonlijk kapitaal is bedoeld voor jouw pensioen, of voor je (ex-)partner als jij overlijdt na je pensioendatum. Als je met pensioen bent, wordt uit jouw persoonlijk kapitaal je pensioen betaald. Hoeveel pensioen je later krijgt, hangt af van de hoogte van je persoonlijk kapitaal en het resultaat van de beleggingen. In je persoonlijke omgeving 'Mijn Pensioen' zie je hoeveel kapitaal je op dat moment hebt opgebouwd voor jouw pensioen. Ook zie je hier een inschatting van hoeveel pensioen je op je pensioendatum krijgt. Deze inschatting tonen we in 3 verschillende scenario's: optimistisch, neutraal en pessimistisch.

**Geef je e-mailadres door**
Informatie over de nieuwe pensioenregeling is vooral digitaal. Deze brochure ontvang je eenmalig. Vul in je persoonlijke omgeving 'Mijn Pensioen' je privé e-mailadres in en kies bij communicatievoorkeuren voor 'digitaal'. Zo mis je niets!

### Persoonlijk pensioen en heldere keuzes

- Je pensioen wordt persoonlijker en beweegt meer mee met het resultaat van beleggingen.
- Je krijgt duidelijkheid over hoe jouw pensioen ervoor staat.
- Je kunt zelf meer keuzes maken voor jouw pensioen.





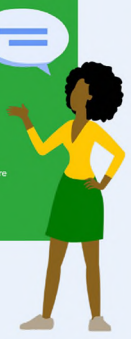
## De nieuwe regels in het kort

### Wat blijft hetzelfde?

- Je blijft vanaf je AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid.
- Je bouwt pensioen op vanaf je 18e verjaardag.
- Jouw werkgever blijft samen met jou geld inleggen (premie) voor jouw pensioen
- Dit geld blijven we beleggen, zodat het kan groeien.
- De leeftijd waarop je pensioen standaard ingaat blijft 68 jaar.
- Als je met pensioen gaat, krijg je nog steeds ouderdomspensioen. Zo lang je leeft, hoe oud je ook wordt.
- Je hebt nog steeds keuzes als je met pensioen gaat. Zoals bijvoorbeeld eerder of later met pensioen gaan.
- Word je arbeidsongeschikt? Dan zetten wij de pensioenregeling premievrij voort.
- Bij overlijden blijft er, afhankelijk van je situatie, een partner- en wezenpensioen.

### Wat verandert er?

- Vanaf de start van de nieuwe regeling (naar verwachting XX) ga je pensioen opbouwen volgens de nieuwe pensioenregeling in Kring Flexibel+. Ook het pensioen dat je tot die datum hebt opgebouwd in Kring XX zetten we over naar de nieuwe pensioenregeling. Dit noemen we invaren.
- In de nieuwe pensioenregeling krijg je een persoonlijk kapitaal voor je pensioen. Hieruit wordt na pensioneren je pensioen betaald.
- Wij beleggen het kapitaal voor je pensioen. Je persoonlijk kapitaal groeit of daalt door beleggen. Gaat het goed met de beleggingen? Dan groeit het kapitaal voor je pensioen. Gaat het minder goed? Dan daalt het kapitaal voor je pensioen.
- De nieuwe pensioenregeling is een premieregeling. De hoogte van je pensioen hangt voortaan af van de premie die jij en je werkgever inleggen en het resultaat van de beleggingen.
- De premie is niet meer afhankelijk van je leeftijd, maar wordt een vast percentage van je inkomen dat meetelt voor het pensioen (de pensioengrondslag). Voor jong en oud geldt hetzelfde premiepercentage.
- Er is straks geen toeslagverlening meer. Je persoonlijk kapitaal beweegt mee met het resultaat van de beleggingen: het rendement.
- Je kunt zelf kiezen hoeveel risico je wilt nemen met beleggen. Je kiest uit 6 risicoprofielen: van voorzichtig tot meer gedurfd. Wij stemmen de beleggingen af op jouw keuze.
- Als je met pensioen gaat kies je voor een variabel pensioen bij Centraal Beheer APF of voor een (vast) pensioen bij een andere pensioenuitvoerder.







## Dit is er geregeld als je arbeidsongeschikt wordt

Word of ben je arbeidsongeschikt? Dan blijf je in de meeste gevallen pensioen opbouwen. Centraal Beheer APF betaalt de premie voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent. Dit heet premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid.

- Ben je volledig arbeidsongeschikt? Dan betaalt Centraal Beheer APF de volledige premie voor je pensioen. Je blijft volledig kapitaal voor je pensioen opbouwen.
- Ben je gedeeltelijk arbeidsongeschikt? Dan betaalt Centraal Beheer APF de premie voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent.
- Daarnaast blijft de verzekering van het partner- en wezenpensioen bij overlijden vóór de pensioendatum bestaan.

# Pensioen voor je partner en kinderen bij overlijden

In de nieuwe pensioenregeling is het nabestaandenpensioen een risicoverzekering. Dat betekent: je partner en/of kinderen krijgen alleen een pensioen als jij overlijdt terwijl je nog pensioen opbouwt. Stop je met pensioen opbouwen, bijvoorbeeld omdat je uit dienst gaat? Dan vervalt deze verzekering.



**Wat gebeurt er met het partner- en wezenpensioen uit de huidige regeling?**
Het partner- en wezenpensioen dat je tot de overgang in Kring XX hebt opgebouwd, blijft bestaan. Overlijd je vóór je pensioendatum? Dan ontvangt je partner partnerpensioen en ontvangen je kinderen wezenpensioen. Ove rlijd je na je pensioendatum? Dan ontvangen je kinderen wezenpensioen. Je partner ontvangt dan geen partnerpensioen uit de huidige regeling. Voor het partner- en wezenpensioen in de nieuwe regeling gelden andere regels.

**Het wezenpensioen is eenvoudiger geregeld**
In de nieuwe pensioenregeling krijgt ieder kind wezenpensioen tot 25 jaar. Het wezenpensioen is een vast percentage van het inkomen waarover je pensioen opbouwt.

**Kom je te overlijden als je bij je huidige werkgever in dienst bent en pensioen opbouwt?**
Dan heeft jouw partner recht op een partnerpensioen en hebben jouw kinderen tot ze 25 jaar zijn recht op een wezenpensioen. Jouw partner en kinderen krijgen bij jouw overlijden van Centraal Beheer APF het huidige opgebouwde partner- en wezenpensioen én het partner- en wezenpensioen vanuit de nieuwe pensioenregeling.

**Wat bedoelen we met 'huidige' pensioenregeling?**
Dit is de pensioenregeling die nu voor jou geldt, dus vóór de overgang naar de nieuwe pensioenregeling, naar verwachting op XX.



**Stop je met pensioen opbouwen bij Centraal Beheer APF, bijvoorbeeld omdat je een nieuwe baan krijgt?**
Dan hebben jouw partner en kind(eren) bij jouw overlijden recht op het partner- en wezenpensioen dat je hebt opgebouwd in de huidige pensioenregeling bij Centraal Beheer APF. Het partner- en wezenpensioen vanuit de nieuwe pensioenregeling bij Centraal Beheer APF stopt dan wel. Mogelijk ben je via je nieuwe werkgever opnieuw verzekerd.

**Ga je uit dienst en heb je (nog) geen nieuwe werkgever?**
Dan zijn er in de nieuwe pensioenregeling bij Centraal Beheer APF beschermende maatregelen genomen, zodat de verzekering van het partner- en wezenpensioen nog 3 maanden doorloopt nadat je uit dienst bent gegaan. Ontvang je een WW of Ziektewet-uitkering? Dan loopt de verzekering van het partner- en wezenpensioen door zolang je deze uitkering krijgt. Stopt deze voortgezette verzekering en gaat je pensioen nog niet in? Dan kun je er voor kiezen om de verzekering voor het partner- en/of het wezenpensioen bij overlijden voor je pensioendatum vrijwillig voort te zetten. De premie betaal je uit je persoonlijk kapitaal voor je pensioen. Je kapitaal wordt dan lager.

**Ben je met pensioen en overlijd je?**
Dan hebben jouw kind(eren) recht op het wezenpensioen dat je hebt opgebouwd in de huidige pensioenregeling bij Centraal Beheer APF. Daarnaast heeft je partner recht op partnerpensioen uit de nieuwe pensioenregeling zoals je dat hebt gekozen bij de ingang van je pensioen. In de nieuwe pensioenregeling is er geen recht op wezenpensioen na pensionering.

**Hoe het partner- en wezenpensioen precies is geregeld, hangt af van je situatie**
Voor het partner- en wezenpensioen maakt het uit of je nog bij je huidige werkgever werkt, uit dienst bent gegaan of met pensioen bent. We vatten het samen in het overzicht op de volgende pagina.



## Let op! Heb je een ex-partner?

Dan kan je ex-partner recht hebben op een bijzonder partnerpensioen. Dit kan gevolgen hebben voor het partnerpensioen voor je huidige partner. Controleer daarom wat er voor je huidige partner geregeld is. Dat kan via je persoonlijke omgeving 'Mijn Pensioen'.



## In dienst Overlijden vóór pensioendatum

**Partnerpensioen**
- Opgebouwd partnerpensioen uit de huidige pensioenregeling.
- Partnerpensioen uit de nieuwe pensioenregeling. Dit is een vast percentage van je pensioengevend inkomen.
- De uitkering is levenslang.

**Wezenpensioen**
- Opgebouwd wezenpensioen uit de huidige pensioenregeling.
- Wezenpensioen uit de nieuwe pensioenregeling. Dit is een vast percentage van je pensioengevend inkomen.
- Bij een 'volle wees' (beide ouders overleden) verdubbelen we het wezenpensioen.
- De uitkering loopt tot het kind 25 jaar is.

## Uit dienst Overlijden vóór pensioendatum

**Partnerpensioen**
- Opgebouwd partnerpensioen uit de huidige pensioenregeling.
- De uitkering is levenslang.
- Geen partnerpensioen uit de nieuwe pensioenregeling, behalve
  - tot 3 maanden na uitdiensttreding én (nog) geen nieuwe werkgever, of
  - zolang je een WW of Ziektewet-uitkering krijgt.
- Mogelijk is er partnerpensioen via je nieuwe werkgever.
  - Geen nieuwe werkgever? Dan kun je partnerpensioen vrijwillig blijven verzekeren bij Centraal Beheer APF. De premie betaal je uit je persoonlijk kapitaal voor je pensioen. Je kapitaal wordt dan lager.

**Wezenpensioen**
- Opgebouwd wezenpensioen uit de huidige pensioenregeling.
- Bij een 'volle wees' (beide ouders overleden) verdubbelen we het wezenpensioen.
- Geen wezenpensioen uit de nieuwe pensioenregeling, behalve
  - tot 3 maanden na uitdiensttreding én (nog) geen nieuwe werkgever, of
  - zolang je een WW of Ziektewet-uitkering krijgt.
- De uitkering loopt tot het kind 25 jaar is.
- Mogelijk is er wezenpensioen geregeld via je nieuwe werkgever.
  - Geen nieuwe werkgever? Dan kun je wezenpensioen vrijwillig blijven verzekeren bij Centraal Beheer APF. De premie betaal je uit je persoonlijk kapitaal voor je pensioen. Je kapitaal wordt dan lager.

## Overlijden ná pensioendatum

**Partnerpensioen**
- Partnerpensioen zoals door jou gekozen bij pensioneren.
- De uitkering is levenslang.

**Wezenpensioen**
- Alleen het opgebouwd wezenpensioen uit de huidige pensioenregeling.
- Bij een 'volle wees' (beide ouders overleden) verdubbelen we het wezenpensioen.
- De uitkering loopt tot het kind 25 jaar is.
- Geen wezenpensioen uit de nieuwe pensioenregeling.



## In welke situaties wordt iemand gezien als een partner voor het pensioen?



**Getrouwd of geregistreerd partnerschap**
Je partner wordt automatisch erkend als partner. Als je in Nederland woont, hoef je je partner niet aan te melden, wij ontvangen bericht via de Basisregistratie Personen. Dat is niet zo als je buiten Nederland woont en gaat trouwen of een vorm van wettelijk geregistreerd partnerschap aangaat. In dat geval moet je dit wel melden aan ons. Dat kan via je persoonlijke omgeving 'Mijn Pensioen'.

**Samenwonend**
Je hoeft geen notarieel samenlevingscontract op te sturen. Een samenlevingsverklaring is voldoende. Daarin verklaar je samen dat jullie op hetzelfde adres wonen en voor elkaar zorgen. Je kan je partner zelf aanmelden in je persoonlijke omgeving 'Mijn Pensioen', zodat bij overlijden duidelijk is wie recht heeft op partnerpensioen. Is je partner niet aangemeld en overlijd je? Dan kan je partner zich alsnog melden. Je partner moet dan aantonen dat er sprake was van een partnerschap.



**Dit is er voor nabestaanden geregeld bij overlijden.** Bekijk de video!

## Je hebt keuzes in de nieuwe pensioenregeling

### Je kiest hoe wij beleggen

In de nieuwe pensioenregeling mag je zelf kiezen hoeveel risico je wilt nemen met beleggen. Je kunt uit 6 risicoprofielen kiezen: van voorzichtig tot meer gedurfd. Hoe meer risico je kiest, hoe groter de kans op een hoger pensioen. Maar je pensioen kan ook lager uitvallen door schommelingen in de beleggingen. Wij stemmen de beleggingen af op jouw keuze. Zo heb je zelf invloed op hoe het kapitaal voor je pensioen wordt belegd. Welk risicoprofiel je ook kiest, in de beleggingsmix bouwen we standaard het risico af naarmate je dichter bij het moment komt waarop je met pensioen gaat.

Na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling krijg je van ons bericht wanneer je jouw risicoprofiel kunt kiezen. We helpen je hierbij met het hulpmiddel 'Risicoprofiel bepalen', waarmee je zelf in een paar stappen bepaalt welk risicoprofiel het best bij jouw situatie past. Jouw risicoprofiel kun je op ieder gewenst moment aanpassen.

**Let op! Kies je géén risicoprofiel?**
Dan beleggen we voor jou volgens het standaard risicoprofiel dat door Centraal Beheer APF is bepaald op basis van de uitkomsten uit het risicopreferentieonderzoek.



**Kiezen van het risicoprofiel.**
Bekijk de video!



## Als je met pensioen gaat, kies je voor een variabel of een vast pensioen

Na de komst van de nieuwe pensioenregeling gaat het pensioen bij Centraal Beheer APF veranderen. Wij gaan dan over op een variabel pensioen, waarbij we het kapitaal voor je pensioen beleggen. Hierdoor beweegt je pensioen mee met de resultaten van de beleggingen. De hoogte van je pensioen kan per jaar verschillen. Hierdoor kan een variabel pensioen gemiddeld een hoger pensioen opleveren dan een vast pensioen.

Wil je de zekerheid van een vast pensioen? Dan moet je bij pensioneren overstappen naar een andere pensioenuitvoerder die een vast pensioen aanbiedt. Bij een vast pensioen blijft je maandelijkse pensioen gelijk, ook als de beleggingen beter of slechter presteren.

We leggen de verschillen tussen een variabel pensioen en een vast pensioen hieronder uit:

### Een variabel pensioen in Kring Flexibel+ bij Centraal Beheer APF

- Met een variabel pensioen beleggen we ook na pensioneren door. Het pensioen beweegt mee met de resultaten van de beleggingen. Gaan de beleggingen goed, dan kan je pensioen stijgen. Gaan de beleggingen minder goed, dan kan je pensioen ook dalen. De hoogte van je pensioen kan per jaar verschillen.
- Daarnaast delen we risico's met elkaar, zoals het risico dat we gemiddeld langer leven. Dit heeft invloed op de hoogte van je pensioen.
- Als je met pensioen gaat, zetten we een klein deel van het kapitaal voor je pensioen apart om de hoogte van de variabele pensioenen zo stabiel mogelijk te houden en dalingen zoveel mogelijk te beperken: de risicodelingsreserve.
- Het doel van een variabel pensioen is een hoger pensioen dat kan meegroeien met de prijzen, zonder de extra kosten die horen bij zekerheid over vaste verhogingen. Of je koopkracht gelijk blijft, hangt af van de economische ontwikkelingen.

### Een vast pensioen bij een andere pensioenuitvoerder

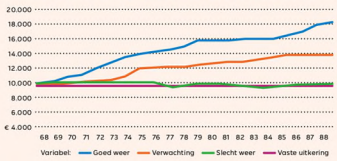
- Bij een vast pensioen krijg je iedere maand een vast bedrag aan pensioen. Dit bedrag verandert niet. Het maakt daarbij niet uit hoe de beleggingen presteren.
- Je loopt geen beleggingsrisico en geen risico dat je pensioen verlaagd wordt doorat we gemiddeld langer leven. De pensioenuitvoerder draagt dat risico voor jou.
- Omdat het bedrag vaststaat, gaat je pensioen niet omhoog als de beleggingen goed presteren. Maar je pensioen gaat ook niet omlaag als de beleggingen slecht presteren.
- Een vast pensioen geeft zekerheid, maar is gemiddeld lager dan een variabel pensioen. Je krijgt ieder maand hetzelfde bedrag. Je pensioen stijgt niet mee met de prijzen. Daardoor kan je koopkracht dalen.



### Ben je al met pensioen op de datum waarop jouw nieuwe pensioenregeling ingaat?

Dan moet je kort na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een keuze maken tussen een variabel pensioen of een vast pensioen. Om je te helpen bij deze keuze, organiseert Centraal Beheer APF een webinar. Hiervoor ontvang je kort na de overgang een uitnodiging van ons.

**Voorbeeld ontwikkeling variabel pensioen en vast pensioen**




Deze grafiek is een vereenvoudigd voorbeeld. We gaan in deze voorbeeldgrafiek uit van een deelnemer van 68 jaar met ongeveer € 10.000,- pensioen per jaar. Je ziet hoe een variabel pensioen in drie scenario's meebeweegt met de resulaten van de beleggingen en op de lange termijn meer kans geeft op een hoger inkomen. Ook zie je dat een vast pensioen in de tijd stabiel blijft.

**Bekijk de video**
'Kiezen voor een variabel pensioen of vast pensioen'

## Deze keuzes heb je verder nog

Kies je bij pensioneren voor een variabel pensioen via Centraal Beheer APF? Dan heb je nog andere keuzes.



### De keuzes op een rijtje

- Eerder met pensioen gaan dan op je 68e.
- Later met pensioen gaan dan op je 68e.
- Een gedeelte van jouw variabel ouderdomspensioen in laten gaan.
- Variabel ouderdomspensioen omzetten in variabel partnerpensioen of variabel partnerpensioen omzetten in variabel ouderdomspensioen.
- Variabel ouderdomspensioen omzetten in een AOW-overbruggingspensioen.
- Variabel pensioen met een vaste daling of stijging.



## Je ontvangt mogelijk een extra bedrag

Bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling zetten we de pensioenen over van de huidige pensioenregeling naar de nieuwe pensioenregeling. Wij verdelen dan ook het vermogen van Kring XX. Dit is het kringvermogen. De sociale partners hebben afspraken gemaakt om dit kringvermogen eerlijk ('evenwichtig') te verdelen. Wij kijken daarbij zorgvuldig naar de gevolgen voor alle deelnemers. Is er op het moment van de overgang voldoende kringvermogen? Dan kan het zijn dat sommige deelnemers bij de overgang een extra bedrag krijgen. Het doel hiervan is een evenwichtige overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Bouw je nog pensioen op of ben je nog niet met pensioen? Dan ontvang je een extra bedrag in het persoonlijk kapitaal voor je pensioen. Ben je al met pensioen? Dan ontvang je dit als een verhoging van je pensioen. Dit zie je terug in het overzicht dat je van ons krijgt na de overgang op de nieuwe pensioenregeling.

### Waaruit kan een extra bedrag bestaan?

1. Compensatie voor de overgang naar een vaste premie
2. Verdeling van de rest van het kringvermogen



### 1. Compensatie voor de overgang naar een vaste premie

**Wanneer heb je recht op compensatie?**
Bouw je pensioen op en ga je door de overgang naar een vaste premie minder pensioen opbouwen? Dan kun je in aanmerking komen voor compensatie. Je hebt recht op compensatie als je:

- voor én op de datum waarop we overgaan naar de nieuwe pensioenregeling (naar verwachting XX) in dienst bent bij je huidige werkgever, of
- op dat moment arbeidsongeschikt bent en premievrij pensioen opbouwt bij Centraal Beheer APF.

**Wanneer heb je geen recht op compensatie?**
Je hebt geen recht op compensatie als je op de datum waarop we overgaan naar de nieuwe pensioenregeling (naar verwachting XX):

- al pensioen van ons ontvangt, of
- uit dienst bent bij je huidige werkgever, tenzij je arbeidsongeschikt bent en premievrij pensioen opbouwt bij Centraal Beheer APF, of
- op óf na de overgang op de nieuwe pensioenregeling in dienst komt.

**Goed om te weten: bij veranderingen in je dienstverband kun je mogelijke compensatie mislopen**
Ga je vóór de datum waarop we overgaan naar de nieuwe pensioenregeling uit dienst of met pensioen? Dan heb je geen recht meer op mogelijke compensatie. Ga je vóór de overgang minder werken? Dan kan de compensatie lager uitvallen. Het is belangrijk dat je weet dat je mogelijke compensatie kunt mislopen. Laat je daarom goed adviseren.

## 2. Verdeling van de rest van het kringvermogen

Als er geld over is van het kringvermogen, dan verdelen we dit onder alle deelnemers. Eerst gebruiken we het kringvermogen om afspraken na te komen, zoals het vullen van de risicodelingsreserve en de compensatie voor de overgang naar een vaste premie. Is er daarna nog geld over? Dan verdelen we de rest van het kringvermogen eerlijk ('evenwichtig') onder alle deelnemers: deelnemers die nu werken en pensioen opbouwen, deelnemers die in het verleden pensioen hebben opgebouwd en deelnemers die al met pensioen zijn.

## Wanneer ontvang je informatie over je pensioen?

### Eerste overzicht met voorlopige berekening

Ongeveer 1,5 maand vóór de overgang ontvang je een eerste overzicht met jouw pensioen volgens de huidige regeling. Ook zie je een schatting (prognose) van jouw pensioen in de nieuwe pensioenregeling.

### Tweede overzicht met feitelijke berekening

Ongeveer 3 maanden na de overgang ontvang je een tweede overzicht. Hierin staat de exacte berekening van jouw pensioen volgens de huidige én de nieuwe pensioenregeling. Je krijgt ook een uitleg waarom de bedragen verschillen van het overzicht vóór de overgang.





## Wat kun je nu al doen?

1. Informatie over de nieuwe pensioenregeling geven wij vooral digitaal. Deze brochure is eenmalig. Blijf op de hoogte en vul in je persoonlijke omgeving 'Mijn Pensioen' je privé e-mailadres in en kies bij je communicatievoorkeuren voor 'digitaal'. Zo ontvang je alle informatie snel en veilig in je inbox.
2. Controleer in 'Mijn Pensioen' of je gegevens kloppen, zoals je bankrekeningnummer, e-mailadres en de gegevens van je partner. Het is belangrijk dat wij de juiste gegevens hebben. De meeste wijzigingen kun je zelf doorgeven via 'Mijn Pensioen'.
3. Bekijk hoeveel pensioen je bij Centraal Beheer APF hebt opgebouwd in 'Mijn Pensioen'. Op mijnpensioenoverzicht.nl van de Rijksoverheid vind je een totaaloverzicht van je opgebouwde pensioen bij verschillende werkgevers. En wat je volgens de huidige regels aan pensioen kunt verwachten als je met pensioen gaat, inclusief AOW.

### Pensioen bij andere pensioenuitvoerders

Heb je ook ergens anders pensioen opgebouwd? Dan krijg je vanzelf bericht van dat pensioenfonds, die verzekeraar of Premiepensioeninstelling (PPI).



### 'Mijn pensioen' beperkt beschikbaar

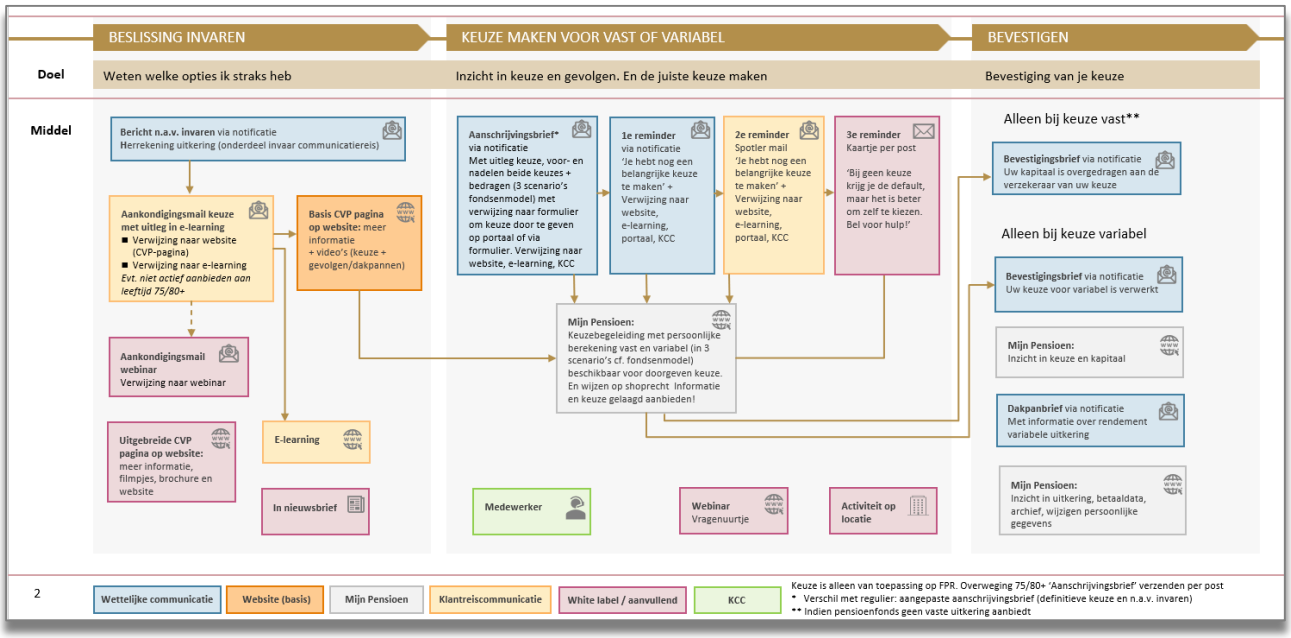
We zijn nog bezig met de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Daarom is je persoonlijke omgeving 'Mijn Pensioen' bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling nog niet volledig beschikbaar. Sommige onderdelen, zoals het online aanvragen van je pensioen, werken dan nog niet. We verwachten dat 'Mijn Pensioen' 3 maanden na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling helemaal beschikbaar is.

### Waardeoverdracht kan langer duren!

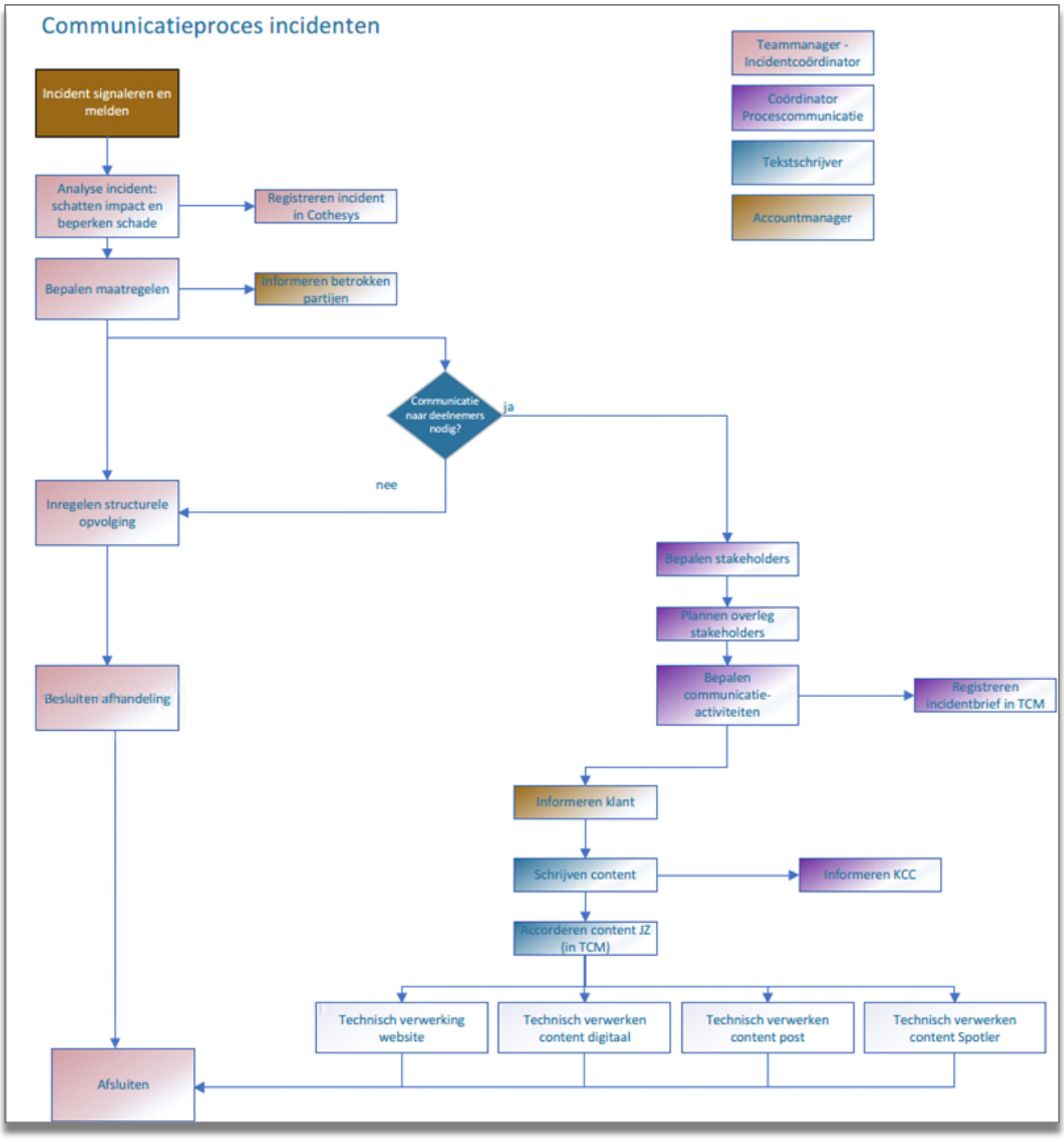
Je kunt pensioen dat je bij een andere pensioenuitvoerder hebt opgebouwd meenemen naar Centraal Beheer APF. Dit heet waardeoverdracht. Wil je dit? Door de overgang naar de nieuwe pensioenregeling kan waardeoverdracht langer duren. Vraag dit daarom op tijd aan en zorg ervoor dat je akkoordverklaring (ruim) 3 maanden vóór de overgang ondertekend bij ons binnen is. Dan proberen wij de waardeoverdracht vóór de overgang af te handelen.

**Let op:** Waardeoverdracht kan alleen als beide pensioenuitvoerders onder dezelfde wettelijke regels vallen. Waardeoverdracht vóór de overgang is daarom alleen mogelijk als de oude pensioenuitvoerder nog niet onder de nieuwe regels van de Wet toekomst pensioenen valt. En waardeoverdracht ná de overgang kan pas op het moment dat de andere pensioenuitvoerder ook onder de nieuwe regels van de Wet toekomst pensioenen valt.

# Bijlage D: Communicatieklantreis keuze vast/variabel na invaren



## Bijlage E: Communicatieproces bij incidenten



# Contact









**centraalbeheerapf.nl**

Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds is een handelsnaam van de Stichting Achmea Algemeen Pensioenfonds,
statutair gevestigd te Zeist en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64346544.
De Stichting Achmea Algemeen Pensioenfonds heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank voor het
uitoefenen van het bedrijf van algemeen pensioenfonds als bedoeld in artikel 112a van de Pensioenwet.