



Communicatieplan Wet toekomst pensioenen

Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie, Kring DB Stabiliteit
voor de 10 werkgevers met een ingediend transitieplan

Versie: Definitief

Datum: 20 februari 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 inclusief communicatievoorkeuren	13
2.2.2 Segmentatie doelgroepen naar leeftijd	14
2.3 Segmentatie deelnemers die extra aandacht verdienen	14
2.3.1 Life events vlak voor de transitiedatum	14
2.3.2 Digitale vaardigheid	14
2.3.3 Verschil in geletterdheid	15
2.3.4 Behoeftte aan toegankelijke webcontent	15
3 Effecten wijziging pensioenregeling	16
3.1 Wat blijft hetzelfde?	16
3.2 Wat verandert er voor de Actieve Deelnemer?	16
3.4 Welke informatie is volgens de wet verplicht?	20
3.5 Welke bronnen hanteren wij?	20
4 Doelstellingen	23
4.1 Ons communicatiedoel en subdoelen	23
4.1.1 Deelnemers een positief gevoel geven over de transitie	23
4.1.2 Subdoelen (kennis, houding en gedrag)	23
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 Aanloofase	26
5.2.2	Periode 2 Besluitvormingsfase	26
5.2.3	Periode 3 Implementatiefase	26
5.2.3.1	Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor alle doelgroepen	27
5.2.3.1	Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor specifieke doelgroepen 'Wat blijft hetzelfde?'	27
5.2.3.2	Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor de Actieve Deelnemer 'Wat verandert er?'	29
5.2.4	Periode 4 Nazorgfase	32
5.2.4.1	Periode 4 Nazorgfase: Boodschappen voor alle doelgroepen	32
5.4	Communicatie aanpak	32
5.5	Kanalen en middelen	33
5.6	Communicatiemomenten	37
5.6.1	Communicatiekalender 2026	37
5.6.2	Communicatiekalender 2027	38
5.6.3	Klantreizen na transitie	38
6	Effectmeting en evaluatie	39
6.1	Kwantitatief deelnemersonderzoek	39
6.2	Data-analyse (gedragsdoelen)	40
6.3	Monitoren opmerkingen, vragen en klachten	40
6.4	Bijsturen communicatie	40
7	Correcte communicatie	41
7.1	Kwaliteit data en administratie	41
7.1.1	Gegevensinwinning en datavalidatie Wtp	41
7.1.2	Beheersmaatregelen operationele processen en datakwaliteit	41
7.1.3	Controles op de communicatie uitingen	42
7.1.4	Herzieningenbeleid	42
7.1.5	Onafhankelijke audit	42

7.2	Zorgplicht en keuzebegeleiding	42
7.3	Vragen- en klachtenafhandeling	42
7.4	Risico's voor de communicatie	43
7.4.1	Het transitie Risk Self Assessment	43
Bijlage 1 Communicatieproces bij incidenten		47

Inleiding

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

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

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

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

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

Dit communicatieplan is gericht op onze deelnemers van 11 werkgevers in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.

In dit communicatieplan beschrijven we de deelnemercommunicatie voor de invoering van de nieuwe pensioenregeling onder de Wtp en welke doelstellingen we daarbij willen realiseren. Dit beschrijven wij voor 11 werkgevers die hun pensioenregeling hebben ondergebracht in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit. De beoogde transitiedatum is 1 januari 2027. Dit communicatieplan is onderdeel van het implementatieplan. Het implementatieplan dienen wij in bij De Nederlandsche Bank (DNB). Het communicatieplan dienen we in bij de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM). Hierna plaatsen we het implementatieplan en het communicatieplan op onze website.

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

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

Stakeholders worden buiten beschouwing gelaten in het communicatieplan.

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

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

kracht.

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

Dit communicatieplan kent 7 hoofdstukken.

En deze zijn als volgt opgebouwd:

1. Situatieschets

Hierin schetsen wij Centraal Beheer APF, de huidige pensioenregeling van de 11 werkgevers en de keuzes die de sociale partners hebben gemaakt voor het nieuwe stelsel.

2. Doelgroepen

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

3. Effecten wijziging pensioenregeling

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

4. Doelstellingen

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

5. Communicatiemomenten en boodschappen

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

6. Effectmeting en evaluatie

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

7. Correcte communicatie

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

Tot slot: hoe is dit plan tot stand gekomen?

Dit plan is tot stand gekomen in overleg met het bestuur en na meerdere gesprekken met Achmea Pensioenservices. Vervolgens is het plan voorgelegd aan het belanghebbendenorgaan van Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit. De sleutelfunctiehouder risicobeheer heeft een risico-opinie uitgebracht. Deze beoordeling is positief; het restrisico op non-compliance wordt als beheersbaar beschouwd.

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

1 Situatieschets

1.1 Inleiding

Centraal Beheer APF verzorgt de pensioenuitvoering voor verschillende collectiviteitskringen.

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

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

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

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

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

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

Werkgevers met een ingediend transitieplan in de Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.

Er hebben 10 werkgevers een transitieplan ingediend waarin zij aangaven niet te willen invaren. Na een zorgvuldige beoordeling hebben wij geconcludeerd dat we deze verzoeken tot niet-invaren kunnen onderschrijven. Voor deze 10 werkgevers voeren we, vanaf de beoogde transitiedatum van 1 januari 2027, een Flexibele Premiereregeling met risicodelingsreserve in de uitkeringsfase (FPR+) uit. De reeds opgebouwde pensioenen blijven premievrij achter in de Kringen DB Koopkracht, DB Premie en DB Stabiliteit.

Onderbouwing voor de keuze voor een FPR+.

De 10 werkgevers hebben een zorgvuldige afweging van belangen gemaakt. In de transitieplannen is de keuze voor een FPR+-regeling onderbouwd. Werkgevers kiezen voor de FPR+ omdat een solidaire regeling niet haalbaar is door de beperkte contractomvang en er een duidelijke behoefte bestaat aan individuele keuzemogelijkheden. FPR+ combineert collectieve elementen zoals risicodeling en een gezamenlijke uitkeringsfase met keuzevrijheid in de opbouwfase. Dit sluit aan bij goed werkgeverschap en biedt werknemers zowel flexibiliteit als ontzorging.

Kring DC transformeert naar FPR+

Vanaf 1 januari 2027 starten wij naar verwachting met de uitvoering van de FPR+ binnen Kring DC, die wordt gewijzigd naar Kring Flexibel+. De opgebouwde pensioenen in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit worden niet omgezet naar de FPR+ (niet-invaren); de opgebouwde pensioenen blijven premievrij achter in deze 3 Kringen.

Daar waar in dit plan gesproken wordt over ‘deelnemers’, wordt iedereen bedoeld die pensioenaanspraak (kan) maken en/of pensioenrecht heeft bij de 10 werkgevers van Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit. 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 deelnemers activeren. Dit doen wij bijvoorbeeld door het inzetten van een prikkelende boodschap in onze aanvullende communicatie. Activeren met emotie, zoals ook beschreven in ons communicatiebeleidsplan.

1.3 Onze transitiecommunicatie

De basis van de pensioencommunicatie is voor alle kringen gelijk, maar uitleg van de pensioenregeling verschilt per Kring.

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

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

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

Onze visie ten aanzien van communicatie.

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

Al onze communicatie wordt getoetst op de volgende uitgangspunten:

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

Kanalen voor communicatie.

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

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

2 Doelgroepen

2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie

De voertaal is Nederlands.

De deelnemer heeft de mogelijkheid om aan te geven of hij de procescommunicatie in het Nederlands of Engels wil ontvangen. Kiest hij voor Engels? Dan ontvangt hij de procescommunicatie in het Engels. Overige communicatie, zoals nieuwsbrieven en activatie mailings worden alleen in het Nederlands aangeboden. Centraal Beheer APF communiceert voor alle kringen voornamelijk in het Nederlands, er zijn op dit moment bij de 10 werkgevers 33 deelnemers die voorkeurstaal Engels hebben (20 Actieve Deelnemer, 12 Gewezen Deelnemer en 1 Gepensioneerde).

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

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

2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

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

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

2.2.1 Samenstelling inclusief communicatievoorkeuren

Doelgroep ¹⁾	Omschrijving	Aantal totaal	Waarvan voorkeur digitaal
1	Actieve Deelnemer	281	249
2	Arbeidsongeschikte Deelnemer	2	2
3	Gewezen Deelnemer	94	80
4	Ex-partner met niet ingegaan pensioen	11	2
5	Gepensioneerde	20	19
6	Partner met ingegaan pensioen	0	0
7	Kind met ingegaan pensioen	1	1
8	Ex-partner met ingegaan pensioen	0	0
9	Ex-partner van een Gepensioneerde	0	0
Totaal		409	353

¹⁾ de nummering van de doelgroep verwijst naar de doelgroepentabel in 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

Werkgever	Kring	basis / excedent	1 ¹⁾ Act. Dlnmr		2 ²⁾ AO Dlnmr		3 ³⁾ Gew. Dlnmr		5 ⁵⁾ Gepen.	totaal
			55-	55+	55-	55+	55-	55+		
Agritect Advies B.V.	Stabiliteit	basis	2	2	0	0	3	1	2	10
Central Shopping (Holland) B.V.	Stabiliteit	basis	2	0	0	0	3	0	0	5
GEA Process Engineering Nederland B.V.	Koopkracht	excedent	3	3	0	0	0	0	0	6
Hazera Seeds B.V.	Premie	excedent	45	26	0	0	14	12	7	104
Centrale Organisatie voor Radioactief Afval (COVRA)	Premie	basis	58	32	1	0	5	7	5	108
Klein Kromhof Houtvezels B.V.	Stabiliteit	basis	15	2	0	0	10	0	0	27
Stichting Nederlands Tegelmuseum	Stabiliteit	basis	0	2	0	0	0	0	0	2
Techno Brabant B.V.	Koopkracht	basis	16	13	0	1	8	4	1	43
Theobroma B.V.	Koopkracht	basis	45	11	0	0	20	7	5	88
Wijnen Bouw Someren B.V.	Koopkracht	excedent	1	3	0	0	0	0	0	4
Totaal			177	104	1	1	64	30	20	397

¹⁾ de nummering van de doelgroep verwijst naar de doelgroepentabel in 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

²⁾ Leeftijd bepaald op de beoogde transitiedatum 1 januari 2027

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 partnerpensioenen 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. Zij hoeven zich geen zorgen te maken. Hun pensioen blijft hetzelfde, omdat er sprake is van 'niet-invaren'. De transitie heeft geen invloed op hun pensioenrechten. Zij blijven pensioen ontvangen vanuit Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie of Kring DB Stabiliteit.

2.3 Segmentatie deelnemers die extra aandacht verdienen

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

2.3.1 Life events vlak voor de transitiedatum

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

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

Naast de informatie die voortkomt uit dit communicatieplan ontvangen zij ook, vanuit het bijbehorende deelnemersproces, informatie die nog betrekking heeft op de huidige pensioenregeling. Zo komt in korte tijd veel informatie binnen én over verschillende situaties. We zorgen ervoor dat de boodschappen van de verschillende communicatiestromen goed op elkaar aansluiten. Om de drempel voor het stellen van vragen zo laag mogelijk te maken vermelden wij de contactgegevens van het klantcontactcentrum in al onze communicatie.

2.3.2 Digitale vaardigheid

Wij communiceren in principe digitaal, waarbij de voorkeur van de deelnemer leidend is. Daarbij wij zijn er ons van bewust dat niet iedereen over voldoende digitale vaardigheden beschikt. In onze communicatie blijven we, naast onze focus op digitale communicatie, ook aandacht besteden aan offline communicatie. Zo sluiten we zoveel mogelijk aan op

de voorkeur (digitaal of post) van de deelnemer. Om de drempel voor het stellen van vragen zo laag mogelijk te maken vermelden wij de contactgegevens van het klantcontactcentrum in alle onze communicatie.

2.3.3 Verschil in geletterdheid

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

2.3.4 Behoeft aan toegankelijke webcontent

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

3 Effecten wijziging pensioenregeling

3.1 Wat blijft hetzelfde?

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

Wat blijft voor deelnemers hetzelfde?

- De deelnemer blijft vanaf de AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid.
- De 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. Zo lang de (gewezen) deelnemer leeft, hoe oud de (gewezen) deelnemer ook wordt.
- De (gewezen) deelnemer heeft nog steeds keuzes als hij met pensioen gaat, zoals bijvoorbeeld eerder met pensioen gaan.
- Wordt een deelnemer arbeidsongeschikt, dan zetten wij de pensioenregeling premievrij voort.
- Bij overlijden blijft er in bepaalde situaties een nabestaandenpensioen geregeld.
- Het opgebouwde pensioen in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit blijft vastgesteld volgens de huidige regelgeving. Het pensioen gaat niet over naar de nieuwe regeling ('niet-invaren'). Wij lichten daarbij de consequentie van het 'niet-invaren' toe.
- Er blijft toeslagverlening mogelijk op het opgebouwde pensioen in de huidige regeling in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.

3.2 Wat verandert er voor de Actieve Deelnemer?

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

Wat verandert er voor deelnemers?

- **Van een pensioenaanspraak naar een pensioenkapitaal.**
In de **huidige** pensioenregeling belegt Centraal Beheer APF het pensioen van alle deelnemers samen. Uit dit gezamenlijke vermogen worden de pensioenen voor de pensioengerechtigden betaald.
Met de **nieuwe** pensioenregeling krijgen deelnemers die nog niet pensioengerechtigd zijn een persoonlijke pensioenrekening. Voor Actieve Deelnemers 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, bij pensionering, het pensioen betaald. Het pensioenkapitaal is alleen bedoeld voor het pensioen van de deelnemer en (ex-)partner.
- **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.**

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).

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

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

- **Er is geen toeslagverlening op het (opgebouwde) pensioen in de nieuwe regeling.**

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

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

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

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

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

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

Met een variabel pensioen kan het pensioen omhooggaan als het goed gaat met het resultaat van de beleggingen. Als het resultaat van de beleggingen binnen het Collectief Variabel Pensioen tegenvalt, kan het pensioen ook omlaag gaan. Centraal Beheer APF houdt een reserve aan om de hoogte van het pensioen zo veel mogelijk op peil te houden. Dit noemen we de risicodelingsreserve. De reserve wordt gevuld met een deel van het pensioenkapitaal van de deelnemer. Als de resultaten van de beleggingen op enig moment tegenvallen, dan kunnen we de risicodelingsreserve inzetten om een verlaging van het pensioen te voorkomen of te beperken. Het hangt van de hoogte van de risicodelingsreserve af of we het pensioen op peil kunnen houden. Wordt de risicodelingsreserve ingezet, dan gebeurt dat tot maximaal 30%.

Kan de risicodelingsreserve opraken?

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

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

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

Wat verandert er voor deelnemers?

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

In de nieuwe pensioenregeling is het partner- en wezenpensioen een verzekering op risicobasis. Dit betekent dat als de Actieve Deelnemer overlijdt, zijn partner vanuit de risicoverzekering recht heeft op een partnerpensioen. En de kinderen van de Actieve Deelnemer hebben recht op een wezenpensioen. Ex-partners ontvangen bij overlijden van de Actieve Deelnemer vanuit de nieuwe regeling geen bijzonder partnerpensioen bij overlijden voor pensionering.

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

De eventuele partner en kind(eren) maken ook nog aanspraak op het nabestaandenpensioen dat in de huidige pensioenregeling is opgebouwd in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.

De volgende pensioensituaties komen niet voor:

- Gemoedsbezwaarden
 - Vrijwillige individuele voortzetting van pensioenopbouw na uitdiensttreding
-

3.3 Informatiebehoefte van deelnemers met extra aandacht

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

Situatie	Boodschap en klantbediening
<p>Deelnemers die vlak voor de overgang te maken krijgen met een life event, bijv.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Start deelname • Stop deelname • Waardeoverdracht ingaand • Waardeoverdracht uitgaand • Waardeoverdracht klein pensioen • Scheiding en verevening • Arbeidsongeschiktheid • Pensioneren • Overlijden 	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen. Deelnemers die te maken hebben met een life event, krijgen van ons altijd een brief. Denk aan: bevestiging ontvangst melding scheiden of arbeidsongeschiktheid. In deze brieven nemen we in de periode voorafgaand aan de transitie een melding op dat het life event nu geregeld wordt volgens de huidige pensioenregeling, maar dat de pensioenregeling op de transitiedatum gaat veranderen. • Overlijdt de deelnemer voor de transitiedatum van de nieuwe regeling? Dan gelden de aanspraken voor het nabestaandenpensioen uit de huidige regeling. • Wil de deelnemer elders opgebouwde pensioen overdragen naar Centraal Beheer APF? Dan zijn er tijdens de overgangperiode diverse situaties mogelijk. Afhankelijk van de situatie en moment van aanvraag schorten we het proces waardeoverdracht op. • Bij het proces 'Waardeoverdracht klein pensioen' versturen we geen aanvullende boodschap. De deelnemer ontvangt vanuit de pensioenuitvoerder waar hij op dat moment pensioen opbouwt, informatie over de nieuwe regels voor pensioen. • In alle gevallen stellen we voor contact met het klantcontactcentrum op te nemen om het handelingsperspectief te bespreken.
<p>Deelnemers die geen of beperkte digitale vaardigheid hebben en/of digitaal niet bereikbaar zijn.</p> <p>Verschil in geletterdheid.</p> <p>Toegankelijkheid webcontent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • We communiceren laagdrempelig en toegankelijk. We communiceren op taalniveau B1. Zo zorgen we voor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Begrijpelijke teksten voor een brede doelgroep ○ Meer geïnteresseerde lezers ○ Meer aanzet tot actie • We communiceren correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig. We gebruiken dezelfde termen voor dezelfde onderwerpen. We gebruiken zo veel mogelijk 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie. • Als deelnemers kiezen voor niet-digitale communicatie, ontvangt de deelnemer de procescommunicatie (waaronder de wettelijke communicatie) per post. • Bij vragen bieden we telefonische toelichting en keuzebegeleiding aan via het klantcontactcentrum. • We bieden via verschillende communicatiemiddelen dezelfde informatie aan, wat het voor de deelnemer mogelijk maakt de communicatie tot zich te nemen op een manier die bij hem past. Waar nodig maken we gebruik van visuele communicatie. • Bij wijzigingen van onze webcontent is onze ambitie om de internationale Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent te volgen. Daarmee borgen wij de digitale toegankelijkheid van onze deelnemers.

3.4 Welke informatie is volgens de wet verplicht?

Tijdens de implementatiefase geven we de deelnemers inzicht in de nieuwe pensioenregeling. Zo hebben zij realistische verwachtingen over hun pensioen. Wij houden hierbij rekening met de wettelijk verplichte elementen. We benoemen alleen de onderdelen die relevant zijn voor de 10 werkgevers die 'niet-invaren'. Deze elementen maken onderdeel uit van de persoonlijke informatie die wij communiceren.

Informatie die volgens de wet verplicht is (artikel 150j PW en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet)	
<ul style="list-style-type: none">• Publicatie transitieplan	Het beschikbaar stellen van het transitieplan op onze website. Het transitieplan bevat de keuzes, overwegingen en berekeningen die ten grondslag liggen aan de wijziging van de pensioenovereenkomst.
<ul style="list-style-type: none">• Publicatie implementatieplan en communicatieplan	Het beschikbaar stellen van het implementatieplan op onze website. Dat geldt ook voor relevante onderdelen van het communicatieplan. Daarnaast worden deelnemers geïnformeerd over de transitie naar de nieuwe pensioenregeling via bijvoorbeeld een bericht op de website, een bericht in de nieuwsbrief of op Mijn Pensioen.
<ul style="list-style-type: none">• Compensatieregeling	Indien afspraken zijn gemaakt over compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken en, indien relevant, pensioenrechten: <ul style="list-style-type: none">○ de inhoud van deze afspraken;○ het financieringsplan voor de compensatie;○ inzichtelijk maken in welke mate welke bron ingezet wordt.
<ul style="list-style-type: none">• Herziening pensioenaanspraken en/of -rechten	Indien een herziening (correctie) nodig is, worden betrokken deelnemers hierover geïnformeerd en de verschillen toegelicht. Op de website publiceren wij het herzieningsbeleid.
<ul style="list-style-type: none">• Vragen en klachten	Informatie over het stellen van vragen, over onze klachtenprocedure en verwijzing naar het GIP.

3.5 Welke bronnen hanteren wij?

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

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

- Beschikbare gegevens uit het **pensioenadministratiesysteem** over de status van de deelnemer, adresgegevens, leeftijd en hoogte van de aanspraak.
- Verkregen inzichten uit **onze klanttevredenheidsonderzoeken** waarin de informatiebehoefte en de waardering van de communicatie van het pensioenfonds is bevraagd.
- Het **risicopreferentieonderzoek** 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 meerkeuze vraag.
- Tot slot bekijkt Centraal Beheer APF samen met het klantcontactcentrum de **meest gestelde vragen en klachten** van deelnemers. Dit helpt bij het identificeren van trends, behoeften en voorkeuren.

Stijgende trend in tevredenheid onder onze deelnemers.

Het klanttevredenheidsonderzoek van 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 vrij neutraal.

Uit het risicopreferentieonderzoek blijkt dat deelnemers van Centraal Beheer APF over het algemeen neutraal zijn over het nemen van risico bij het beleggen voor het pensioen. Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt de gemiddelde risicopreferentie af.

Onze activatiecampagnes.

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

- Bijna met pensioen mailing
Actieve Deelnemers, Arbeidsongeschikte Deelnemers en Gewezen Deelnemers vanaf 55 jaar ontvangen de digitale mailing met informatie over 'met pensioen gaan'. Deze e-mailing wordt door gemiddeld 72% van deze deelnemers geopend. Ook de doorklikrate van 48% is hoog.

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

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

4 Doelstellingen

4.1 Ons communicatiedoel en subdoelen

4.1.1 Deelnemers een positief gevoel geven over de transitie

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

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

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

4.1.2 Subdoelen (kennis, houding en gedrag)

Op basis van ons communicatiedoel hebben we generieke subdoelen opgesteld: kennis-, houding- en gedragsdoelen. Deze subdoelen zijn opgesteld vanuit het uitgangspunt dat een Kring 'invaart'. Voor de groep van 10 werkgevers in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit zijn niet alle subdoelen van toepassing, omdat deze werkgevers 'niet-invaren'. Wij hebben alleen de subdoelen opgenomen die relevant zijn voor de deelnemers van deze 10 werkgevers.

Subdoelen	Doelgroepen ¹⁾					Ambitie ²⁾
	1 (55-)	1 (55+)	3 (55-)	3 (55+)	5	
Kennis						
1 Deelnemers weten dat hun pensioenregeling bij Centraal Beheer APF gaat veranderen.	✓	✓	✓	✓	✓	
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.	✓	✓	✓	✓	✓	
5 Deelnemers weten dat in de nieuwe pensioenregeling de pensioenuitkering niet langer het uitgangspunt is, maar de premie die voor het pensioen wordt betaald.	✓	✓	✓	✓	-	

Subdoelen		Doelgroepen ¹⁾					Ambitie ²⁾
		1 (55-)	1 (55+)	3 (55-)	3 (55+)	5	
6	Deelnemers weten dat het pensioenkapitaal door Centraal Beheer APF wordt belegd en dat het pensioenkapitaal mee beweegt met de resultaten van de beleggingen.	✓	✓	✓	✓	-	
7	Deelnemers weten dat als zij met pensioen gaan kunnen kiezen voor een collectief variabel pensioen bij Centraal Beheer APF of een (vast) pensioen bij een andere pensioenuitvoerder (bijvoorbeeld een verzekeraar).	-	✓	-	✓	✓	
8	Deelnemers weten dat het partner- en wezenpensioen bij overlijden van de deelnemer voor de standaard pensioendatum in de nieuwe pensioenregeling een risicoverzekering is.	✓	✓	-	-	-	
9	Deelnemers weten dat als zij pensioen opbouwen en arbeidsongeschikt worden, de premie voor hen wordt doorbetaald afhankelijk van het arbeidsongeschiktheidspercentage.	✓	✓	-	-	-	
Houding							
10	Deelnemers vertrouwen er op dat Centraal Beheer APF het pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels voor pensioen.	✓	✓	✓	✓	✓	
11	Deelnemers hebben een positief gevoel over de uitvoering van de nieuwe pensioenregeling door Centraal Beheer APF.	✓	✓	✓	✓	✓	
Gedrag							
12	Deelnemers bekijken informatie over de nieuwe pensioenregeling op de website van Centraal Beheer APF.	✓	✓	✓	✓	✓	
13	Deelnemers bekijken de nieuwsbrief Liefde voor later met informatie over de nieuwe pensioenregeling.	✓	✓	✓	✓	✓	
15	Deelnemers loggen in op Mijn Pensioen	✓	✓	✓	✓	✓	

¹⁾ de nummering van de doelgroepen verwijst naar de doelgroepentabel in 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

²⁾ om de doelstellingen meetbaar te maken, voeren we een 0-meting uit. De resultaten van deze 0-meting vormen de basis voor het bepalen van het ambitieniveau.

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 door de werkgevers. In deze fase was het belangrijk het draagvlak te creëren voor de nieuwe regels voor pensioen en aan het vertrouwen te bouwen dat de belangen van de deelnemers goed worden behartigd bij de overgang naar en uitvoering van een nieuwe pensioenregeling. Deze fase is inmiddels afgerond.

5.1.2 De besluitvormingsfase

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

5.1.3 De implementatiefase

In deze fase ontvangen deelnemers informatie waarin ze zien wat de eventuele nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent. Deelnemers worden voorbereid op keuzes die ze kunnen (of moeten) maken. Als een deelnemer niet onder de nieuwe pensioenregeling gaat vallen, verandert er niets.

De beoogde transitiedatum is 1 januari 2027. Alle bestaande communicatiemiddelen, zoals brieven, wettelijke documenten, de website en het portaal, worden aangepast aan de nieuwe pensioenregeling. Na de transitie naar de nieuwe pensioenregeling ontvangen de deelnemers een opgave waarin zij concreet inzicht krijgen in hun pensioensituatie in de nieuwe regeling. Ook ontvangen de deelnemers een opgave van de opgebouwde pensioenaanspraken tot de transitiedatum van de nieuwe pensioenregeling, in de Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.

5.1.4 De nazorgfase

In deze fase is het belangrijk dat deelnemers de juiste 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.

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

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

	Aanloopfase	Besluitvormingsfase	Implementatiefase	Nazorgfase
Wanneer?	2024	2025	Tot februari 2027	Vanaf februari 2027
Periode?	1 Wtp van kracht vanaf juli 2023 tot indienen transitieplan.	2 Vanaf indienen transitieplan tot publiceren implementatie- en communicatieplan.	3 Vanaf publiceren implementatie- en communicatieplan tot beoogde transitiedatum van 1 januari 2027.	4 Vanaf de transitiedatum.
Doel?	Draagvlak creëren voor de nieuwe regels voor pensioen. Bouwen aan vertrouwen & belangenbehartiging.	Deelnemers duidelijkheid bieden over de invulling van de nieuwe regeling.	Deelnemers voorbereiden op het maken van keuzes.	Deelnemers activeren en begeleiden bij keuzes.

van algemeen & informatief naar concreet, persoonlijk & activerend

5.2 Boodschappen

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

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

5.2.1 Periode 1 Aanloophase

Aanloophase

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

In de aanloophase zijn deelnemers geïnformeerd door de werkgevers.

5.2.2 Periode 2 Besluitvormingsfase

Besluitvormingsfase

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

Voor zover bekend zijn Actieve Deelnemers door de werkgevers geïnformeerd en/of om instemming gevraagd over de nieuwe pensioenregeling, zodat ze weten wat er wijzigt en wat dit voor hen betekent.

Het transitieplan is op de kringpagina van onze website gepubliceerd. Ook stellen we het implementatieplan samen met het communicatieplan beschikbaar op onze website.

5.2.3 Periode 3 Implementatiefase

Implementatiefase

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

In deze fase ontvangen deelnemers informatie waarin ze zien wat de eventuele nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent. Deelnemers worden voorbereid op keuzes die ze kunnen (of moeten) maken. Als een deelnemer niet onder de nieuwe pensioenregeling gaat vallen, verandert er niets.

Na de transitiedatum ontvangen de deelnemers een opgave waarin zij concreet inzicht krijgen in hun pensioensituatie in de nieuwe regeling. Ook ontvangen de deelnemers een opgave van de opgebouwde pensioenaanspraken tot de transitiedatum van de nieuwe pensioenregeling, in de Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.

5.2.3.1 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor alle doelgroepen

Boodschappen voor alle doelgroepen	
Heeft u vragen? Neem contact met ons op.	
U kunt ons bellen op 033 72 14 717. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur.	
Bent u niet tevreden? Neem contact met ons op!	
Bent u ontevreden over onze dienstverlening of bent u het inhoudelijk niet eens met de manier waarop wij uw pensioenreglement uitvoeren? Meer informatie leest u op onze website centraalbeheerapf.nl/deelnemer/klachtenprocedure/	
Meer weten?	
<ul style="list-style-type: none"> In uw persoonlijke omgeving Mijn Pensioen ziet u de gegevens van uw huidige opgebouwde pensioen bij Centraal Beheer APF. Op mijnpensioenoverzicht.nl van de Rijksoverheid vindt u een totaaloverzicht van uw opgebouwde pensioen bij verschillende werkgevers. En wat u volgens de huidige pensioenregeling aan pensioen kunt verwachten als u met pensioen gaat. Inclusief de AOW. 	
Meer algemene informatie vindt u op de website pensioenduidelijkheid.nl	
Deze website is een initiatief van vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenuitvoerders (pensioenfondsen, premiepensioeninstellingen en verzekeraars) en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op de website vindt u helder uitgelegd wat er verandert én wat hetzelfde blijft.	

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

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

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

Boodschappen voor specifieke doelgroepen ¹⁾									
Wat blijft hetzelfde?	1	2	3	4	5	6	7	8	9
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.	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓
Het opgebouwde pensioen in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit blijft vastgesteld volgens de huidige regelgeving. Uw pensioen gaat niet over naar de nieuwe regeling ('niet-invaren'). Wij lichten daarbij de consequentie van het 'niet-invaren' toe.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Er blijft toeslagverlening mogelijk op het opgebouwde pensioen in de huidige regeling in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

¹⁾ de nummering van de doelgroepen verwijst naar de doelgroepentabel in 2.2 Segmentatie deelnemers naar doelgroepen

5.2.3.2 Periode 3 Implementatiefase: Boodschappen voor de Actieve Deelnemer 'Wat verandert er?'

Boodschappen voor de Actieve Deelnemer	
Wat verandert er?	1 ¹⁾
Van een pensioenaanspraak naar een pensioenkapitaal.	
In uw huidige pensioenregeling belegt Centraal Beheer APF het pensioen van alle deelnemers samen binnen uw Kring. Uit dit gezamenlijke vermogen worden de pensioenen voor de pensioengerechtigden betaald.	✓
Met uw nieuwe pensioenregeling krijgen deelnemers die nog niet met pensioen zijn een persoonlijke pensioenrekening. Uit uw pensioenkapitaal wordt vanaf pensionering het pensioen betaald. Het pensioenkapitaal is alleen bedoeld voor het pensioen van u en uw eventuele (ex-)partner.	✓
Er wordt maandelijks een pensioenpremie betaald. Het grootste deel van deze pensioenpremie zetten wij op uw persoonlijke pensioenrekening. Het bedrag op uw persoonlijke pensioenrekening is uw pensioenkapitaal. Dit kapitaal beleggen wij. De rest van de pensioenpremie bestaat uit verzekeringspremies, kosten en aanvulling van reserves.	✓
De nieuwe pensioenregeling is een flexibele premieregeling (FPR+).	
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.	✓

Boodschappen voor de Actieve Deelnemer	
Wat verandert er?	1*)
De premie wordt een vast percentage.	
De hoogte van de premie die bestemd is voor pensioenopbouw is in de nieuwe pensioenregeling niet meer afhankelijk van de leeftijd. De premie wordt een vast percentage van het inkomen dat meetelt voor het pensioen: de pensioengrondslag. De pensioengrondslag is het deel van uw inkomen waarover uw pensioen wordt opgebouwd verminderd met de franchise. Dit is het deel van het inkomen waarover u geen pensioenkapitaal opbouwt. U ontvangt namelijk later AOW van de overheid.	✓
De hoogte van de premie staat vast.	
De premie die voor u op uw persoonlijke pensioenrekening wordt gezet en belegd bedraagt een percentage van uw pensioengrondslag.	✓
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 in de nieuwe regeling.	
Met de nieuwe pensioenregeling is er geen toeslagverlening meer. Uw pensioenkapitaal beweegt mee met het resultaat van de beleggingen: het rendement.	✓
U kunt straks bij pensioneren kiezen voor een variabel pensioen of een vast pensioen.	
Bij pensioneren kunt u kiezen voor een variabel pensioen bij Centraal Beheer APF of voor een (vast) pensioen via een andere pensioenuitvoerder die u zelf kiest. Wij verhogen of verlagen het pensioen jaarlijks. Dat gebeurt op basis van het positieve respectievelijk negatieve resultaat dat in het Collectief Variabel Pensioen is behaald, waarbij we het resultaat spreiden over een periode van 3 jaar. Een variabel pensioen kent beleggingsrisico, maar zal naar verwachting gemiddeld hoger zijn dan een vast pensioen zijn.	✓
Met de risicodelingsreserve houden we het variabel pensioen zo veel mogelijk op peil.	
Met een variabel pensioen kan het pensioen omhooggaan als het goed gaat met het resultaat van de beleggingen. Als het resultaat van de beleggingen tegenvalt, kan het pensioen ook omlaaggaan. Centraal Beheer APF houdt binnen het Collectief Variabel Pensioen een reserve aan om de hoogte van het pensioen zo veel mogelijk op peil te houden. Dit noemen we de risicodelingsreserve. De reserve wordt gevuld met een deel van het pensioenkapitaal van de deelnemer. Als de resultaten van de beleggingen op enig moment tegenvallen, dan kunnen we de risicodelingsreserve inzetten om een verlaging van het pensioen te voorkomen of te beperken. Wordt de	✓

Boodschappen voor de Actieve Deelnemer	
Wat verandert er?	1^{*)}
<p>risicodelingsreserve ingezet, dan gebeurt dat tot maximaal 30%.</p> <p>Kan de risicodelingsreserve (bijna) opraken? Alleen in uitzonderlijke situaties kan de risicodelingsreserve (bijna) opraken, bijvoorbeeld als beleggingen langdurig slecht presteren. In dat geval kan uw pensioen alsnog dalen. De kans hierop is heel klein, omdat we het geld spreiden over verschillende soorten beleggingen. Zo beperken we het risico op grote schommelingen. Is de risicodelingsreserve (bijna) op dan kan uw pensioen dalen.</p>	
U bepaalt hoe wij uw pensioenkapitaal beleggen.	
In de nieuwe pensioenregeling beleggen wij op basis van uw risicoprofiel. U kunt kiezen uit 6 risicoprofielen. Zo bepaalt u zelf hoeveel risico u wil en kan nemen. Hier stemmen wij de beleggingen op af.	✓
Welk risicoprofiel u ook kiest, bij elk risicoprofiel bouwen we het risico af naarmate u dichterbij uw (standaard) pensioendatum komt. Dit heet life cycle beleggen.	✓
Dit is er geregeld als u arbeidsongeschikt wordt.	
<p>Wordt u arbeidsongeschikt? Dan zetten wij de pensioenregeling premievrij voort. In de nieuwe pensioenregeling blijft u een pensioenkapitaal opbouwen. En de risicoverzekeringen voor het partner- en wezenpensioen blijven in stand. Centraal Beheer APF betaalt de premie voor uw pensioen. Bent u gedeeltelijk arbeidsongeschikt? U legt voor het deel dat u arbeidsongeschikt bent zelf geld in voor uw pensioen. En uw werkgever betaalt voor dat deel ook. Voor dat deel geldt namelijk geen premievrije voortzetting.</p>	✓
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.	✓

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

5.2.4 Periode 4 Nazorgfase

Nazorgfase

Periode 4: Periode vanaf de transitiedatum.

In deze fase is het belangrijk dat deelnemers de juiste 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.

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

Bent u niet tevreden? Neem contact met ons op!

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

Meer weten?

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

Meer algemene informatie vindt u op de website pensioenuidelijkheid.nl

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

5.4 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 doelgroep specifiek.**

Om achtergrond en toelichting te geven op de keuze voor een risicoprofiel en op de keuze tussen een vast of een variabel pensioen, ontwikkelen we specifieke communicatie voor de relevante doelgroepen.

- **Onze reguliere communicatie verrijken we met relevante informatie over de nieuwe pensioenregeling.**

In onze reguliere brieven en in het deelnemersportaal Mijn Pensioen attenderen we op de komst van de nieuwe pensioenregeling. De communicatie-uitingen die we inzetten om onze deelnemers te activeren, vullen we aan met relevante informatie over de nieuwe pensioenregeling en de te maken keuzes.

Ons deelnemersportaal kent een generieke opzet. Dit betekent dat de teksten voor alle Kringen gelijk zijn. We vermelden op ons deelnemersportaal een algemene tekst met verwijzing naar de specifieke kringpagina op onze website. Op de specifieke kringpagina wordt de relevante informatie over de nieuwe pensioenregeling getoond.

- **Transitieoverzichten: deelnemers krijgen concreet en persoonlijk inzicht in 'wat krijg ik, wat had ik'.**

Voorafgaand aan de transitiedatum ontvangen deelnemers het 'transitieoverzicht vóór de overgang' met een prognoseberekening van de persoonlijke pensioenbedragen in de nieuwe pensioenregeling ('wat krijg ik') en volgens de huidige pensioenregeling ('wat had ik'). Na de transitiedatum volgt het 'transitieoverzicht na de overgang'.

- **In het deelnemersportaal Mijn Pensioen begeleiden we deelnemers bij het maken van keuzes.**

Na de overgang op de nieuwe pensioenregeling is het persoonlijke deelnemersportaal Mijn Pensioen verrijkt met hulpmiddelen voor de keuzebegeleiding.

- **Na de overgang is alle reguliere communicatie per kring aangepast aan de nieuwe pensioenregeling.**

Alle reguliere communicatie wordt aangepast aan de nieuwe pensioenregeling: website, deelnemersportaal Mijn Pensioen, procescommunicatie. En we ontwikkelen nieuwe klantreiscommunicatie (inclusief e-mail automation) om deelnemers periodiek te activeren op het maken van de benodigde keuzes.

5.5 Kanalen en middelen

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

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

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

- Over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling communiceren we over alle doelgroepen heen.
- Over de keuze-onderwerpen communiceren we doelgroep specifiek.
- Onze reguliere communicatie verrijken we met relevante informatie over de nieuwe regeling.

- Transitieoverzichten: deelnemers krijgen concreet en persoonlijk inzicht in 'wat krijg ik, wat had ik'.
- In het deelnemersportaal Mijn Pensioen worden deelnemers begeleid bij het maken van keuzes.
- Na de overgang wordt alle reguliere communicatie aangepast aan de nieuwe regeling en we ontwikkelen nieuwe klantreiscommunicatie (e-mailautomation) om deelnemers periodiek te activeren op het maken van de benodigde keuzes.
- We stimuleren deelnemers contact op te nemen met ons Klantcontactcentrum bij vragen of voor keuzebegeleiding.

Dit betreft de mix van kanalen en middelen zoals we die op dit moment voor ogen hebben. In de aanloop naar de overgang zullen we de kanalen en middelen evalueren, op basis van feedback en effectmetingen, en waar nodig aanpassen en/of aanvullen. We vinden het belangrijk dat de gekozen mix van kanalen en middelen aansluit bij de kenmerken en voorkeuren van de doelgroep(en). We kijken hierbij naar:

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

Kanalen en middelen	Toelichting
Website	Op onze website kunnen alle deelnemers informatie over het pensioen vinden. Hierop publiceren we regelmatig nieuwsberichten om deelnemers te attenderen op actuele ontwikkelingen, waaronder de Wet toekomst pensioenen en (de komst van) de nieuwe pensioenregeling.
	Op de website staat alle wettelijk verplichte informatie over het stellen van vragen, onze klachtenprocedure en het herzieningsbeleid.
Wtp themapagina op onze website	Op de homepage worden deelnemers via een handige navigatiestructuur naar de Wtp-themapagina verwezen. Deze Wtp-themapagina is toegankelijk voor alle deelnemers, ongeacht de Kring.
	Sinds 2024 hebben we een Wtp-themapagina op onze website. Hierop informeren we deelnemers over (de status van) de nieuwe pensioenregeling. Deze themapagina's tezamen met de kringpagina vormt een volledig kennisdossier.
	Voor verdiepende kring specifieke informatie kan vanuit deze pagina worden doorgelinkt 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 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.
	Vanaf de transitiedatum verrijken we Mijn Pensioen met hulpmiddelen voor de keuzebegeleiding: <ul style="list-style-type: none"> • Hulpmiddel 'Risicoprofiel bepalen': een hulpmiddel waarmee de deelnemer stap voor stap inzicht krijgt in welk risicoprofiel het best bij zijn situatie past. • In Mijn Pensioen is voor deelnemers meer informatie toegevoegd over de optie vast / variabel.

Kanalen en middelen	Toelichting
	<ul style="list-style-type: none"> 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. Hulpmiddel Bedrag ineens: zodra 'Bedrag ineens' wordt aangeboden, verrijken we Mijn Pensioen met een hulpmiddel voor keuzebegeleiding Bedrag ineens.
Opgave pensioenaanspraken vóór en na de overgang ¹⁾	<p>Deelnemers ontvangen een opgave van het opgebouwde pensioen in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie of Kring DB Stabiliteit. Dit pensioen wordt niet omgezet naar de nieuwe pensioenregeling ('niet-invaren'). Na de overgang ontvangt de Actieve Deelnemer een opgave van de op te bouwen pensioenaanspraken in de FPR+ in Kring Flexibel+.</p> <p>Omdat het opgebouwde pensioen niet wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling (niet-invaren), verstrekken wij geen wettelijk transitieoverzicht. Een transitieoverzicht laat namelijk zien wat er gebeurt als het opgebouwde pensioen wél worden omgezet.</p> <p>Wat doen we wel? We sturen een duidelijke brief met uitleg over:</p> <ul style="list-style-type: none"> hoe de nieuwe pensioenregeling eruitziet wat dit betekent voor de toekomstige opbouw wat er verandert en wat niet
Brieven procescommunicatie Nederlands of Engels	Vanaf de transitiedatum zijn de brieven wettelijke (proces) communicatie aangepast op de nieuwe pensioenregeling.
Video's	<p>We ontwikkelen 3 video's over de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dit is er voor nabestaanden geregeld bij overlijden Keuze risicoprofiel Keuze vast of variabel pensioen
	Zo leggen we deze belangrijke onderwerpen ook in beeld en geluid uit. De video's worden ondertiteld, zodat ze ook geschikt zijn voor deelnemers met een auditieve beperking.
	De video's worden op de website geplaatst en worden ook opgenomen in de specials van de nieuwsbrief Liefde voor Later.
Nieuwsbrief Liefde voor Later	3x per jaar sturen we naar alle Actieve, Arbeidsongeschikte en Gewezen Deelnemers en Gepensioneerde een digitale nieuwsbrief Liefde voor Later.
Liefde voor Later - specials	<p>Vanaf 2024 nemen we hierin regelmatig artikelen op over de Wet toekomst pensioenen, de ontwikkelingen over 'Bedrag ineens' en onze nieuwe pensioenregelingen. Speciaal voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling ontwikkelen we voor alle deelnemers 2 specials:</p> <ul style="list-style-type: none"> special over de nieuwe pensioenregeling FPR+ special over de te maken keuzes.
Activatiecampagnes via e-mailing	Om deelnemers te activeren voeren we jaarlijks een aantal activatiecampagnes uit. Deze verrijken we met informatie over de te maken keuzes (risicoprofiel, keuze vast/variabel).
<ul style="list-style-type: none"> Bijna met pensioen' 55+ 	<ul style="list-style-type: none"> Bijna-met-pensioen mailing: een digitale mailing om deelnemers (55+) bewust te maken van de mogelijke pensioenkeuzes.
<ul style="list-style-type: none"> APK mailing 	<ul style="list-style-type: none"> APK-mailing: een digitale mailing om deelnemers erop te attenderen naar het eigen pensioen te kijken.

Kanalen en middelen	Toelichting
Brieven voor specifieke doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> • De doelgroep Arbeidsongeschikte Deelnemer benaderen we persoonlijk met een brief om hen te informeren over wat er hetzelfde blijft: het pensioenrecht in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit blijft vastgesteld volgens de huidige regelgeving. • De doelgroep Gepensioneerd benaderen we persoonlijk met een brief om hen te informeren over het 'niet-invaren': het pensioenrecht in Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit blijft vastgesteld volgens de huidige regelgeving.
Klantcontactcentrum	De medewerkers van het klantcontactcentrum staan klaar om persoonlijke vragen over de nieuwe pensioenregeling (telefonisch) te beantwoorden.

^{*)} Toelichting

Op de opgaven vindt de deelnemer onder meer:

- Peildatum berekening
 - De persoonsgegevens van de deelnemer en de naam en het contactadres van de uitvoerder.
 - Het karakter van de pensioenovereenkomst.
 - De pensioensoorten, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.
 - De hoogte van het reglementair te bereiken pensioenen.
 - Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor 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.
-

5.6 Communicatiemomenten

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

5.6.1 Communicatiekalender 2026

Planning 2026 communicatie	2026													
	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec		
Website	Huidige pensioenregeling met verwijzing komt nieuwe pensioenregeling incl nieuwsberichten													
Wtp-themapagina	Wtp-themapagina													
Video's									Video's (bv nabestaandenpensioen, keuze risicoprofiel, keuze vast/variabel)					
Effectmeting	0-meting								1-meting	Afhankelijk van uitkomsten 1-meting: eventueel bijsturen communicatie				
Mijn Pensioen	Huidige pensioenregeling													
Brievenset wettelijke communicatie	Huidige pensioenregeling													
UPO's								UPO 2026 (stand 31.12.2025)						
Betaling pensioen	Conform huidige regeling													
Digitale nieuwsbrief Liefde voor Later			Nieuwsbrief								Nieuwsbrief			
Webinar	Regulier								Regulier (bv Pensioen3Daagse)					
e-Mailings									Bijna met pensioen		APK			
Klantcontactcentrum	Medewerkers hebben kennis van de huidige regeling en zijn getraind op de nieuwe pensioenregeling								Medewerkers hebben kennis van oude en de nieuwe pensioenregeling					
Klantreiscommunicatie	Conform huidige pensioenregeling								Aangepast naar nieuwe pensioenregeling					

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

5.6.2 Communicatiekalender 2027

Planning 2027 communicatie	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Website	Aangepast naar nieuwe pensioenregeling											
Wtp themapagina												
Video's	Video's (bv nabestaandenpensioen, keuze risicoprofiel, keuze vast/variabel)											
Effectmeting				Eind-meting								
Mijn Pensioen	Nieuwe pensioenregeling keuzegebeleiding											
Brievenset wettelijke communicatie	Nieuwe pensioenregeling											
UPO								UPO 2027				
Betaling pensioen	Conform geldende regeling											
Digitale nieuwsbrief Liefde voor Later		Nieuwsbrief					Nieuwsbrief				Nieuwsbrief	
Webinar	Regulier (bv Pensioen3Daagse)											
e-Mailings										Bijna met pensioen	APK	
Klantcontactcentrum	Medewerkers hebben kennis van oude en de nieuwe pensioenregeling											
Klantreiscommunicatie	Aangepast naar nieuwe pensioenregeling											

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

5.6.3 Klantreizen na transitie

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

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

6 Effectmeting en evaluatie

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

6.1 Kwantitatief deelnemersonderzoek

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

Planning deelnemersonderzoek.

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

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

Doelgroepen deelnemersonderzoek generiek.

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 generiek.

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

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

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

Aanpak deelnemersonderzoek 10 werkgevers Kring DB Koopkracht, Kring DB Premie en Kring DB Stabiliteit.

Omdat deze werkgevers niet invaren, richten we ons, in afwijking van het onderzoek voor kringen met intentie tot invaren, uitsluitend op de Actieve Deelnemer. De vragenlijst is hierop aangepast. Het onderzoek vindt plaats in maart 2026.

Evalueren en bijsturen op basis van het deelnemersonderzoek.

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



6.2 Data-analyse (gedragsdoelen)

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

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

Doelgroepen tracking webstatistieken.

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

6.3 Monitoren opmerkingen, vragen en klachten

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

6.4 Bijsturen communicatie

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

7 Correcte communicatie

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

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

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

7.1 Kwaliteit data en administratie

7.1.1 Gegevensinwinning en datavalidatie Wtp

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

7.1.2 Beheersmaatregelen operationele processen en datakwaliteit

- Jaarlijks wordt de beheersing van de operationele processen van APS getoetst. Hieronder valt ook het proces 'monitoren verwerking uitgaande pensioencommunicatie' en diverse processen over het 'administreren van deelnemer/gerechtigde en aanspraken/rechten'. De toetsing wordt vastgelegd in een ISAE3402 type II-verklaring.
- Voor de beheersmaatregelen met betrekking tot de kwaliteit van data en administratie is het Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie gevolgd. De drie sleutelfunctiehouders Risicobeheer, Actuarieel en Interne audit zijn hierop

betrokken geweest. Daarnaast verricht EY als accountant specifieke werkzaamheden (*agreed upon procedures, AUP*) met betrekking tot de controle van de datakwaliteit.

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

7.1.3 Controles op de communicatie uitingen

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

7.1.4 Herzieningenbeleid

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

7.1.5 Onafhankelijke audit

De accountant controleert jaarlijks de basisgegevens als onderdeel van het jaarwerk. De certificerend 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.

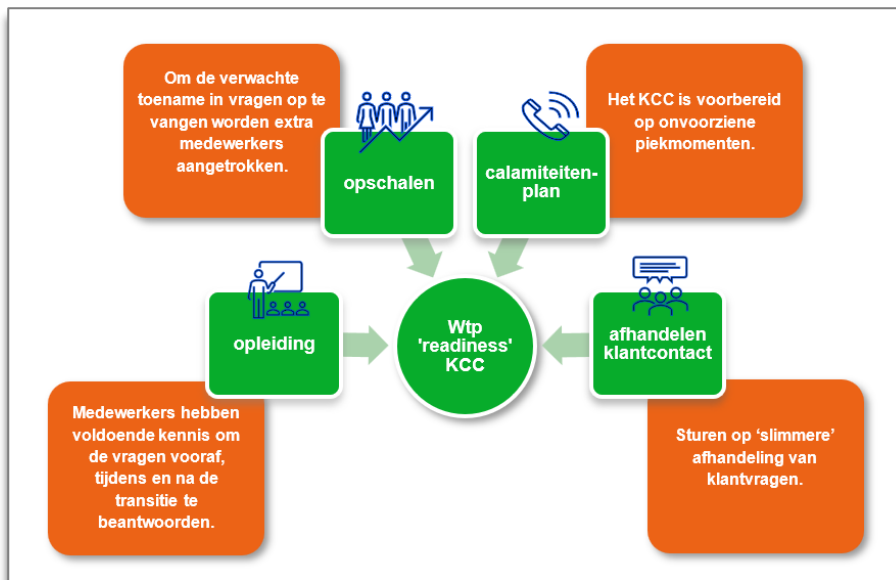
7.3 Vragen- en klachtenafhandeling

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 1). 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 transitie anders loopt dan verwacht.

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

7.4.1 Het transitie Risk Self Assessment

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

De risico-inschatting wordt berekend aan de hand van een kans maal impact inschatting. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van heatmaps. Aan de hand van de beheersmaatregelen (en de werking ervan) wordt een inschatting gemaakt van het restrisico, ofwel een netto risico inschatting. Op basis van de netto risico inschatting en de risicobereidheid van het fonds voor het relevante risicodomein, stelt het fonds een risk response vast. Hierin kan sprake zijn van het accepteren, mitigeren, overdragen of vermijden van het risico.

De RSA is een opsomming van de 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.

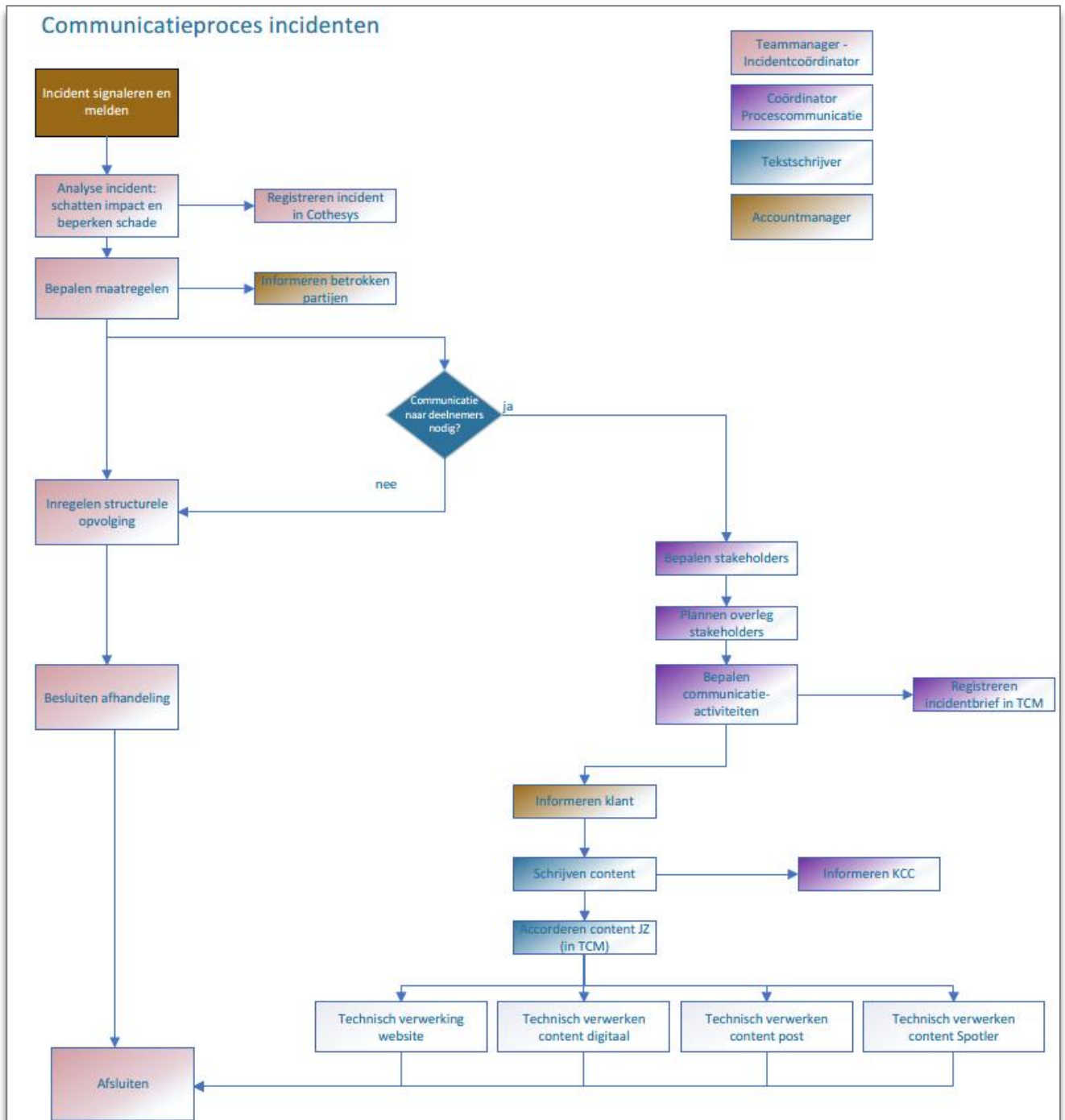
In onderstaand overzicht vermelden we de belangrijkste risico's voor communicatie tijdens de transitiefase. Elk risico mitigeren we met beheersmaatregelen. Een nadere uitwerking van de RSA (inclusief de heatmap) is opgenomen in het Implementatieplan.

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

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

Risico	Beheersmaatregel
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 toemenen.	APS heeft een opleidingsplan. APS heeft een calamiteitenplan. Medewerkers van het pensioenbureau van Centraal Beheer APF staan standby 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. In alle communicatie uitingen nemen we de contactgegevens van het KCC. We vermijden lange en moeilijke teksten. Inzet deelnemerpanel voor het toetsen van onze communicatie op 3 criteria: begrijpelijk, activerend en aansprekend.
De dekkingsgraad is op de invaardatum onder de ondergrens.	Monitoring van de dekkingsgraad met stresstests en scenarioanalyses. Communicatiescenario's opstellen zodat bij het raken van bandbreedtes direct gecommuniceerd kan worden.
Het deelnemersportaal Mijn Pensioen is niet tijdig gereed waardoor deelnemers geen of niet tijdig keuzes kunnen maken (keuze vast/variabel, risicoprofiel).	Onderdeel van de haalbaarheidstoets zoals beschreven in het implementatieplan.

Bijlage 1 Communicatieproces bij incidenten



Contact



centraalbeheerapf.nl