

Communicatieplan Transitie naar nieuwe Pensioenregeling 2025 – 2027

Editie 2026

Versiedatum: 17 juni 2026
Datum bestuursvergadering: 23 juni 2026

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Over Stichting Pensioenfonds Smurfit Kappa

- 1.1. Missie, visie en strategie
- 1.2. Organisatie
- 1.3. Financiële situatie
- 1.4. Maatschappelijk verantwoord beleggen
- 1.5. Bestaande pensioenregeling
- 1.6. Nieuwe pensioenregeling
- 1.7. Visie transitiecommunicatie
- 1.8. Wettelijk verplichte transitiecommunicatie
- 1.9. Speelveld

2. Doelgroepen

- 2.1. Deelnemers

3. Impact wijziging pensioenregels

- 3.1. Wat verandert er niet?
- 3.2. Wat verandert er wel?
- 3.3. Impact wijzigingen vanwege life-events

4. Doelstellingen

- 4.1. Hoofddoelstellingen
- 4.2. Meetbare subdoelstellingen

5. Communicatiestrategie

6. Boodschappen

- 6.1. Generieke boodschappen deelnemers
- 6.2. Aanvullende specifieke boodschappen subgroepen deelnemers

7. Middelen en momenten

- 7.1. Middelenmix
- 7.2. Momenten

8. Evaluatie

- 8.1. Kwantitatief onderzoek
- 8.2. Kwalitatief onderzoek

9. Beheermaatregelen

Bijlage

Voorwoord

Nederland heeft sinds 1 juli 2023 nieuwe wettelijke pensioenregels. Alle Nederlandse pensioenfondsen moeten per 1 januari 2028 aan die nieuwe regels voldoen. Zo ook Stichting Pensioenfonds Smurfit Kappa Nederland (hierna: SPSKN of het pensioenfonds). Het pensioenfonds streeft ernaar per 1 juli 2027 over te stappen op de nieuwe regeling.

De overgang naar de nieuwe regeling (ook wel 'transitie' genoemd) heeft gevolgen voor vrijwel alle deelnemers van het pensioenfonds. Om de transitie goed te laten verlopen, is het belangrijk alle belanghebbenden zowel vóór, tijdens als na de transitieperiode goed te informeren en mee te nemen in de veranderingen, de impact op hun persoonlijke situatie en de eventuele keuzes die elke deelnemer kan of moet maken. Dit communicatieplan beschrijft hoe SPSKN dit doet. Het plan is in lijn met en bouwt voort op het bestaande communicatiebeleidsplan 2025 - 2027. In dit document zijn delen uit dat plan overgenomen en verder uitgewerkt.

Het communicatieplan is een verplicht onderdeel van het implementatieplan. Dit plan wordt getoetst door de AFM. In het implementatieplan beschrijven we hoe we de nieuwe pensioenregeling gaan invoeren en uitvoeren. In het communicatieplan gaat het om de communicatie in de periode vanaf overeenstemming over de nieuwe regeling tot het moment dat de definitieve bedragen na het omzetten zijn gecommuniceerd en de vragen hierover zijn beantwoord. Dit betekent in de praktijk van halverwege 2025 tot na het moment van overgang. De vragen zullen hierbij vooral direct na de overgang binnenkomen, maar het is te verwachten dat nog vele jaren daarna ook deelnemers vragen kunnen en zullen stellen over de uitgevoerde transitie: omdat ze in deze fase de communicatie niet tot zich nemen of omdat ze na langere tijd vergeten zijn hoe het ook alweer zat.

Dynamisch plan

Dit communicatieplan is een dynamisch plan. Dit betekent dat het plan is uitgewerkt op basis van de stand van zaken met betrekking tot regelgeving en uitvoering zoals die bekend is op het moment van opstellen van dit plan. We blijven het plan de komende tijd updaten naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen en/of inzichten.

1. Over Stichting Pensioenfonds Smurfit Kappa Nederland

Het pensioenfonds is een ondernemingspensioenfonds dat is opgericht op 24 november 1999 en statutair gevestigd te Eindhoven. Het kantoor van het pensioenfonds is gevestigd in Oosterhout. Het aantal actieve deelnemers bedraagt 2.211. Het aantal pensioengerechtigden bedraagt 1.740 en ons pensioenfonds telt 2.246 gewezen deelnemers (ultimo 2024).

1.1 Missie, visie en strategie

De missie, visie en strategie van het pensioenfonds luidt als volgt:

Missie: Waarom bestaat het pensioenfonds

Het pensioenfonds voert de pensioenregeling(en) uit die de werkgever en de vakbonden zijn overeengekomen voor actieve deelnemers, gewezen deelnemers (slapers), gepensioneerden en andere aanspraakgerechtigden. Op basis van het pensioenreglement worden er nominale pensioenaanspraken opgebouwd in het Basispakket, waarbij het waardevast houden van het pensioen voorwaardelijk is. De voorwaardelijke toeslagverlening is afhankelijk van de financiële positie van het pensioenfonds en de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast worden er pensioenkapitalen opgebouwd in het Beleggingspakket. De uitvoering van de pensioenregeling dient integer, transparant, maatschappelijk verantwoord en kostenefficiënt te zijn, waarbij de financiële baten en lasten evenwichtig tussen belanghebbenden worden verdeeld.

Visie: Wat willen we bereiken

De pensioensector opereert in een complexe financiële omgeving. Er zijn tal van ontwikkelingen die van invloed zijn op deze omgeving, zoals bijvoorbeeld geopolitieke spanningen, maatregelen van de centrale banken, de ontwikkelingen ten aanzien van maatschappelijk verantwoord beleggen én bijvoorbeeld Dora wetgeving. Daarnaast is de Nederlandse pensioensector druk bezig met de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Het voorgaande maakt het voor pensioenfondsen lastig om de voorgestane visie en strategie uit te voeren. Maar gelijktijdig is het een échte uitdaging voor het pensioenfondsbestuur en de sociale partners om een toekomstbestendige pensioenvoorziening te realiseren die uitvoerbaar is en waarin alle belangen op een juiste manier worden behartigd. Het pensioenfonds wil in ieder geval een betrouwbare en stabiele partner zijn voor alle betrokken partijen in deze turbulente tijden.

Strategie: Hoe doen we dat

Met de strategie wordt aangegeven op welke wijze het pensioenfonds de missie wil volbrengen met inachtneming van de visie van het pensioenfonds. Deze strategie komt tot uitdrukking in de organisatie van het pensioenfonds en in het gevoerde beleid.

1.2 Organisatie

Het bestuur van het pensioenfonds is paritair samengesteld en bestaat uit zes personen. De samenstelling is als volgt:

- Drie bestuurders vertegenwoordigen de werkgever;
- Twee bestuurders vertegenwoordigen de werknemers;
- Één bestuurder vertegenwoordigt de pensioengerechtigden.

Naast het bestuur kent ons pensioenfonds de volgende commissies en organen:

- Beleggingsadviescommissie;
- Communicatiecommissie;
- Klachten- en geschillencommissie;
- Sleutelfunctiehouders;
- Visitatiecommissie;
- Compliance Officer;
- Verantwoordingsorgaan;
- Commissie WTP.

1.3 Financiële situatie

Het pensioenfonds heeft een gezonde financiële situatie. De beleidsdekkingsgraad is gedurende 2024 met 4,3 procentpunten gestegen van 123,3% ultimo 2023 naar 127,6% ultimo 2024. De actuele dekkingsgraad is in 2024 met 1,7 procentpunten gestegen van 122,9% ultimo 2023 naar 124,6% ultimo 2024. Voornaamste reden voor de stijging van de dekkingsgraden is de stijging van het belegd vermogen. De voorziening pensioenverplichtingen is ook gestegen, maar minder hard dan het belegd vermogen. In 2025 is de dekkingsgraad verder gestegen tot een actuele dekkingsgraad eind augustus van 134,3% en een beleidsdekkingsgraad van 128,3%.

Het belegd vermogen is in 2024 met € 91,9 miljoen gestegen van € 783,2 miljoen naar € 875,1 miljoen. In 2024 werd een totaal portefeuillerendement van 10,41% behaald. Het vijfjarig gemiddelde rendement wordt positief beïnvloed door de rendementen in 2020, 2021, 2023 en 2024 en wordt negatief beïnvloed door de rendementen in 2022.

Per 1 januari 2024 konden de pensioenen helaas niet worden verhoogd. Voor de door het pensioenfonds gehanteerde periode van oktober 2022 tot en met november 2023 was er helaas sprake van een daling van de prijsindex. Per 1 januari 2025 zijn de pensioenen verhoogd met 3,28%.

1.4 Maatschappelijk verantwoord beleggen

Ons pensioenfonds hanteert een maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB-)beleid. Het MVB-beleid vormt een integraal onderdeel van het beleggingsbeleid van het pensioenfonds. MVB vormt ook een belangrijk onderdeel van de beleggingsovertuigingen van het pensioenfonds. Het pensioenfonds heeft namelijk de overtuiging dat het – naast realisatie van een goed financieel rendement voor de deelnemers – ook een belangrijke maatschappelijke rol heeft te vervullen, omdat het activiteiten van ondernemingen en landen financiert die zich positief of juist negatief verhouden ten opzichte van maatschappelijke uitdagingen.

Het bestuur heeft een Beleid Duurzaam Beleggen. Hierin staan de uitgangspunten opgenomen voor de wijze waarop het pensioenfonds haar maatschappelijke doelstellingen integreert met het streven naar een efficiënte en kostenbewuste beleggingsmix. Het bestuur geeft actief invulling aan de maatschappelijke rol die het als institutionele belegger kan spelen via het beleid. Enerzijds omdat duurzaamheidsaspecten effect kunnen hebben op risico/rendement van de beleggingen, anderzijds omdat het pensioenfonds de wens heeft om maatschappelijk onverantwoorde beleggingen van de portefeuille te weren. Het uitgangspunt is dus dat een goed renderende portefeuille en positieve impact duurzaamheidsfactoren hand in hand gaan. Het pensioenfonds dient altijd te voldoen aan wettelijke eisen op het vlak van MVB, maar kan ook verdere stappen nemen op specifieke thema's die dicht bij de aard en wens van de deelnemers of sponsor liggen.

Ook de deelnemers van ons pensioenfonds hechten waarde aan duurzaam beleggen. Uit onderzoek blijkt dat een meerderheid het een verantwoordelijkheid van het pensioenfonds vindt om bij beleggingen rekening te houden met de impact voor mens en milieu. Ongeveer de helft geeft aan er een iets lager pensioen voor over te hebben als ons pensioenfonds niet in foute landen of bedrijven belegt.

Het pensioenfonds heeft in 2023 een risicopreferentieonderzoek laten uitvoeren. Het onderzoek heeft zowel een kwalitatieve alsook een kwantitatieve uitvraag gedaan. Uit het onderzoek kwam naar voren dat deelnemers best wat risico willen lopen voor een hoger pensioen, ook als dat betekent dat het pensioen naar beneden kan worden bijgesteld. Bij de vraagstelling of men het neerwaartse effect voor een deel zelf kan opvangen, hebben deelnemers ook aangegeven bepaalde mogelijkheden te zien. Slapers en gepensioneerden wensen minder risico te lopen en zijn minder goed in staat het neerwaartse effect op te vangen dan actieven.

1.5 Bestaande pensioenregeling

Het pensioenfonds voert op dit moment een combinatiepensioenregeling. Deze bestaat uit het Basispakket, een uitkeringsovereenkomst, en het Beleggingspakket, een premieovereenkomst. De uitkeringsregeling is een middelloonregeling en de premieregeling is een excedent regeling.

Vanaf 1 januari 2018 is de pensioenrichtleeftijd omgezet naar 68 jaar. Het partnerpensioen is deels op opbouwbasis en het wezenpensioen is op risicobasis. Het pensioenfonds voorziet in premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid, maar biedt geen aanvullend arbeidsongeschiktheidspensioen.

1.6 Nieuwe pensioenregeling

Sociale partners hebben gekozen voor de solidaire premieregeling, waarbij de risico's collectief worden gedeeld. Er wordt naar gestreefd om de nieuwe pensioenregeling in te laten gaan op 1 juli 2027. Dit zijn de kenmerken van de nieuwe regeling:

- De nieuwe pensioenregeling is een 'premieregeling'. Dat betekent dat sociale partners afspraken maken over de inleg voor het pensioen (en niet over de hoogte van het pensioen). Werkgevers en werknemers betalen samen de pensioenpremie. Sociale partners hebben gekozen voor een 'solidaire premieregeling'.
- Werkgevers en werknemers betalen samen een premie van 27% van de pensioengrondslag tot de salarissgrens van € 52.991. Daarboven bedraagt de premie 20% van de pensioengrondslag.
- Er wordt collectief belegd, waarbij in de samenstelling van de beleggingsportefeuille en de verdeling van de opbrengsten wel rekening wordt gehouden met verschillende leeftijdsgroepen.
- Eerder opgebouwde rechten worden ingevaren. Het doel is dat de (toekomstige) pensioenen minimaal gelijk blijven bij de overgang naar de nieuwe regeling.
- Deelnemers zien een inschatting van hun verwachte pensioen. Die berekening baseren we op het kapitaal dat ze al hebben opgebouwd en het kapitaal dat ze naar verwachting nog gaan opbouwen. Bij een jonge deelnemer kan deze inschatting (flink) schommelen in de verschillende scenario's (slecht, verwacht en goed). Hoe ouder de deelnemer wordt, hoe minder risico we nemen met de beleggingen. Daardoor schommelt de inschatting van het pensioen steeds minder.

- Het doel is om de pensioenen van oudere deelnemers zo stabiel mogelijk te houden. 'Stabiel' betekent dat de kans op verlagen klein is, of zo klein mogelijk. Daarnaast is het doel dat de pensioenen van mensen die al een pensioen krijgen waardevast blijven.
- Er komt een solidariteitsreserve. Het pensioenfonds kan deze reserve gebruiken om te voorkomen dat de pensioenen van de pensioengerechtigden omlaag gaan. Hiermee worden economische tegenvallers opgevangen. Het is geen garantie dat de pensioenen nooit omlaag gaan, maar de kans wordt hiermee wel verkleind.
- Als een verlaging van de pensioenen toch nodig is, gebeurt dat in stappen. Het pensioen gaat dan een jaar omlaag en het volgende jaar wordt weer gekeken of het pensioen verder verlaagd moet worden. We verlagen het pensioen dus niet in 1 keer maar we spreiden dit over 10 jaar.
- Een actieve deelnemer is verzekerd voor een partnerpensioen. Als een actieve deelnemer tijdens zijn dienstverband bij de werkgever overlijdt, zorgt het pensioenfonds voor een uitkering voor de partner. De hoogte van de uitkering is 14,3% van het pensioengevend salaris dat de actieve deelnemer verdiende bij overlijden plus een tijdelijk partnerpensioen van € 10.000 per jaar. Deze bedragen zullen jaarlijks worden geïndexeerd.
- Gaat de deelnemer uit dienst en is er geen nieuwe pensioenregeling? Dan loopt de verzekering voor het partnerpensioen nog maximaal 6 maanden door. Als de deelnemer een nieuwe baan en pensioenregeling heeft, loopt de verzekering niet door. De deelnemer is vaak via de nieuwe pensioenuitvoerder weer verzekerd voor een partnerpensioen.
- Als een gepensioneerde deelnemer overlijdt, is er ook een partnerpensioen geregeld. De hoogte is in principe 70% van het ouderdomspensioen. De gepensioneerde deelnemer kan bij pensioeningang zelf kiezen voor een afwijkend percentage.
- Het partnerpensioen dat tot en met de datum van overgang naar de nieuwe regeling is opgebouwd, gaat mee naar de nieuwe regeling. Dit pensioen blijft staan voor de partner.
- Als een actieve deelnemer overlijdt, is er ook een wezenpensioen geregeld voor kinderen tot 25 jaar. Het wezenpensioen is 10% van het pensioengevend salaris. Gaat de deelnemer uit dienst en is er geen nieuwe pensioenregeling, dan loopt ook deze verzekering maximaal 6 maanden door.
- De keuzemogelijkheden rond pensioneren blijven hetzelfde.

- Het afschaffen van de doorsneesystematiek kan nadelige gevolgen hebben voor een groep deelnemers. Er is gekeken naar mogelijkheden voor compensatie, zodat de overstap zo eerlijk mogelijk is voor iedereen. Of een compensatie mogelijk is, hangt af van de economische situatie en de dekkingsgraad op de datum van overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Als compensatie mogelijk is, wordt dit in één keer verrekend.

1.7 Visie transitiecommunicatie

Het pensioenfonds neemt (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en de werkgever bij de hand in de transitie naar de nieuwe regels voor pensioen. Het pensioenfonds doet dit door voortdurend te communiceren via verschillende kanalen. Het pensioenfonds vindt het belangrijk om dit samen met de werkgever te doen, aangezien werknemers zich met vragen vaak eerst tot de werkgever richten. Daarnaast wil het pensioenfonds ook graag gebruik maken van de communicatiemiddelen die de werkgever heeft, aangezien dit dicht bij de deelnemers staat.

Alles wat het pensioenfonds doet en laat heeft effect op beeldvorming, overtuigingen en emoties die bij mensen leven. Dit betekent dat communicatie een wezenlijk onderdeel is bij het maken van het beleid.

Communicatie is dus geen sluitstuk, waarbij zaken worden uitgelegd of verantwoord in een aantal middelen, maar een belangrijk onderdeel van de totale dienstverlening. Dit transitiecommunicatieplan bestaat dan ook naast het huidige communicatiebeleidsplan 2025-2027.

Voor effectieve communicatie over pensioen, en in het bijzonder bij deze transitie, volgen we de basisregels: stel de deelnemer centraal, maak pensioen persoonlijk, houd het eenvoudig.

1.8 Wettelijk verplichte transitiecommunicatie

Er zijn vier wettelijk verplichte communicatiemomenten rondom de transitie:

1. Als het transitieplan gereed is, moet dit beschikbaar worden gesteld op de website van het pensioenfonds (voor de inlog). Dit is in december 2024 gebeurd. Ook staan er samenvattingen op de website voor de verschillende groepen deelnemers.
2. Als het implementatieplan is ingediend bij De Nederlandsche Bank, moet dit beschikbaar worden gesteld op de website van het pensioenfonds (voor de inlog). Dit communicatieplan is daar onderdeel van (maar kan ook als zelfstandig document worden gepubliceerd). Het pensioenfonds zal beide documenten separaat op de website plaatsen nadat ze zijn ingediend.

3. Voorafgaand aan de datum van overgang naar de nieuwe regeling krijgen alle deelnemers een eerste berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling. In bijlage 1 staat het overzicht van de bedragen die we minimaal tonen op dit overzicht. Daarnaast bevat het overzicht de volgende gegevens:
 - De persoonsgegevens van de actieve deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.
 - De naam en het contactadres van de uitvoerder.
 - De peildatum waarop de informatie betrekking heeft.
 - Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum.
 - De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.
 - De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum.
 - Persoonlijke toelichting over verschillen in bedragen voor en na de peildatum. Aan de hand van de % toe- of afname wordt er een specifieke uitleg verzorgd.
 - Een (samenvatting van een) uitleg van de verschillen in bedragen zonder en met wijziging van de regeling (en een verwijzing naar een uitgebreide uitleg).
 - Verwijzing naar mogelijkheid om klacht in te dienen.
Heeft u nog een vraag, opmerking of klacht? Neem dan contact met ons op. Op <https://www.pfdhl.nl/contact/> leest u hoe u uw klacht aan ons doorgeeft.
 - Verwijzing naar [mijnpensioenoverzicht.nl](https://www.mijnpensioenoverzicht.nl)
Benieuwd naar uw totale pensioen? Kijk dan op www.mijnpensioenoverzicht.nl.
4. Na de datum van overgang naar de nieuwe regeling krijgen deelnemers een tweede berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling. De onderdelen van de tweede berekening zijn gelijk aan de eerste. Aanvullend bevat de tweede berekening een uitleg van het verschil tussen de bedragen in de eerste en tweede berekening. Waarschijnlijk is dit een samenvatting met een verwijzing naar meer uitleg online. Idealiter wordt de tweede berekening binnen drie maanden na overgang verstrekt. Als er goede redenen zijn (bijvoorbeeld jaarwerk is nog niet afgerond) kan het zijn dat deze termijn tot maximaal zes maanden na overgang worden opgerekt.

Meer informatie over de middelen en momenten van deze verplichte communicatie is terug te lezen in het schema in hoofdstuk 7.3.

1.9 Speelveld

De nieuwe regels voor pensioen hebben gevolgen voor een heel groot deel van Nederland. Er zijn veel belanghebbenden en verschillende externe factoren die zorgen voor een complexe context rondom de introductie van de nieuwe regels voor pensioen. Deze context zorgt ervoor dat het pensioenfonds beperkt invloed heeft op hoe deelnemers de transitie ervaren en vereist tegelijkertijd dat het pensioenfonds in de transitiecommunicatie flexibel is en snel kan reageren op deze dynamische omgeving. De belangrijkste externe factoren die wij zien, zijn de rol van de media en de ontwikkeling van de economische situatie.

- Rol van de media

Het gaat in de media steeds vaker over de nieuwe regels voor pensioen. De verwachting is dat dit de komende jaren zal toenemen, wanneer de daadwerkelijke transitie zal plaatsvinden. Media kunnen een grote rol spelen in de publieke opinie.

- Economische situatie

Bij de nieuwe regels voor pensioen speelt de economische ontwikkeling een grote rol. Gaat het goed, dan stijgen de pensioenen eerder. Gaat het slecht, dan kunnen de pensioenen ook eerder dalen. Echter, niemand heeft op individueel niveau invloed op deze ontwikkeling. Het feit dat de economie toch zo bepalend is in combinatie met het feit dat men geen bezwaar kan maken tegen de nieuwe regels, kan leiden tot een gevoel van onzekerheid en machteloosheid bij deelnemers.

Om dit soort negatieve effecten op te vangen hebben de sociale partners gekozen voor een collectieve regeling die eventuele negatieve economische effecten dempt (de zogenaamde solidariteitsreserve).

- Transitie andere pensioenfondsen

Alle pensioenfondsen in Nederland moeten uiterlijk 1 januari 2028 voldoen aan de nieuwe regels. Dat betekent dat actieve deelnemers van het pensioenfonds die op een andere plek oud-medewerker zijn, of gewezen deelnemers van het pensioenfonds die nu op een andere plek werken, al eerder met het omzetten van hun pensioen naar de nieuwe pensioenregeling te maken kunnen krijgen. De manier waarop deze andere pensioenfondsen met de overgang omgaan, kan van invloed zijn op de houding van medewerkers en oud-medewerkers ten aanzien van de overgang van het pensioenfonds.

2. Doelgroepen

2.1 Deelnemers

2.1.1 Deelnemers in cijfers

De volgende cijfers geven een indruk van het aantal deelnemers, verdeeld naar status, leeftijd, geslacht en de wijze waarop het pensioenfonds de deelnemers kan bereiken. De cijfers zijn afkomstig uit de pensioenadministratie (peildatum 24-09-2024).

Status	Aantal	Procentueel
Actieven	2086	33.7%
Arbeidsongeschikten	125	2.0%
Slapers	2222	35.9%
Pensioengerechtigden ¹ , waarvan		
• Ouderdomspensioen	1254	20.3%
• Partnerpensioen	412	6.7%
• Wezenpensioen	26	0.4%
Gewezen partners met uitkering	25	0.4%
Gewezen partners latent	36	0.6%
Totaal	6186	100%

Leeftijd actieve deelnemers	Aantal	Procentueel
Actieve (aspirant) deelnemer <18 jaar	0	0%
Actieve deelnemer 18-30 jaar	268	12.8%
Actieve deelnemer 31-55 jaar	1115	53.5%
Actieve deelnemer 56-69 jaar	703	33.7%
Totaal	2086	100%

Geslacht	Totaal	Man	Vrouw
Actieven	2086	1779	307
Arbeidsongeschikten	125	114	11
Slapers	2222	1735	487
Pensioengerechtigden ² , waarvan			
• Ouderdomspensioen	1254	1167	87
• Partnerpensioen	412	9	403
• Wezenpensioen	26	7	19
Gewezen partners met uitkering	25	0	25
Gewezen partners latent	36	1	35
Totaal	6186	4812	1374

¹ Getoonde aantallen zijn exclusief niet ingegane pensioenen.

	Digitaal profiel, e-mailadres bekend*	Digitaal profiel, e-mailadres onbekend**	Post profiel ***	Onbekend profiel ****
Actieven	1736 (83.2%)	160 (7.7%)	115 (5.5%)	75 (3.6%)
Arbeidsongeschikten	79 (63.2%)	15 (12.0%)	22 (17.6%)	9 (7.2%)
Pensioengerechtigden (incl. gewezen partners en excl. niet ingegane pensioenen)	819 (46.7%)	78 (4.5%)	657 (37.5%)	199 (11.3%)
Slapers	1248 (56.2%)	650 (29.3%)	123 (5.5%)	201 (9.0%)

* Deze groep ontvangt een digitale notificatie als er een document klaar staat in het deelnemersportaal.

** Deze groep ontvangt een papieren notificatie als er een document klaar staat in het deelnemersportaal.

*** Deze groep ontvangt het brondocument per post.

**** Deze groep volgt de groep met een post profiel.

2.1.2 Kwalitatieve beschrijving

De beschrijving van de deelnemers en pensioengerechtigden voor wat betreft hun kennis, houding en gedrag ten aanzien van het pensioenfonds, baseren we op de resultaten van het Risicopreferentie onderzoek van mei 2023. Dit onderzoek is uitgevoerd onder alle deelnemers van het pensioenfonds. In totaal deden circa 600 respondenten (15% van het totaal) mee aan het onderzoek. Dit was als volgt verdeeld. Gepensioneerden 22%, actieve deelnemers 16% en slapers 7%.

Kennis

- De kennis over beleggen is bij de slapers het hoogste, namelijk 52%. Bij de gepensioneerden het laagste, namelijk 29% en bij de actieve deelnemers 40%.
- De kennis dat het pensioen hoger of lager kan worden door beleggingsrisico's is het grootste bij slapers. 92% van deze groep begrijpt dit en 8% begrijpt het wel, maar kan het niet uitleggen. Daartegenover staan de gepensioneerden. Van deze groep begrijpt maar 65% dit, 25% begrijpt het wel, maar kan het niet uitleggen en 11% begrijpt dit niet. De actieve deelnemers vallen hiertussen. 76% begrijpt het, 17% begrijpt het wel, maar kan het niet uitleggen en 7% begrijpt dit niet.
- Onder actieve deelnemers en slapers heeft ongeveer de helft geen idee wat voor gevolgen de wijzigingen op het pensioen hebben, onder gepensioneerden is dit ruim 70%.
- Wanneer men wel bewust is van de wijzigingen, weten zij relatief vaak dat een deel van de pensioenpremie belegd zal worden. 38% van de actieve deelnemers, 37% van de slapers en 19% van de gepensioneerden is hiervan op de hoogte.

- Alle doelgroepen zijn het meest bekend met de verandering dat maximaal 10% van de waarde van het opgebouwde ouderdomspensioen direct op de pensioendatum mag worden opgenomen.
- Actieve deelnemers en slapers zijn het minst bekend met de verandering waarbij het partnerpensioen wordt verzekerd met een risicoverzekering. Gepensioneerden zijn het minst bekend met de verandering dat de pensioenpremie voor jonge en oudere werknemers gelijk wordt getrokken.

Houding

- De risicopreferentie van actieve deelnemers is relatief vaak offensief, en relatief weinig defensief. Bij gepensioneerden is dat precies omgekeerd. Slapers zitten er een beetje tussenin: hun risicopreferentie is minder offensief dan die van actieve deelnemers, maar ook minder defensief dan die van gepensioneerden.
- Een groot deel van alle drie de doelgroepen maakt zich echt zorgen wanneer de pensioenuitkering zal dalen wanneer zij met pensioen zijn. Actieve deelnemers geven, in vergelijking met de andere doelgroepen, relatief vaak aan dat een daling van de pensioenuitkering in de uitkeringsfase voor hen geen reden tot zorg is.
- Alle doelgroepen willen overduidelijk dat het pensioenfonds streeft naar een stabiel pensioen waarbij, wanneer het tegenzit, het pensioen slechts beperkt verlaagd wordt en wanneer het meezit slechts beperkt wordt verhoogd.
- 1 op de 5 actieve deelnemers ziet liever dat het pensioenfonds streeft naar een zo hoog mogelijk pensioen waarbij de hoogte van het pensioen sterk kan schommelen.
- 1 op de 5 actieve deelnemers en ongeveer 1 op de 3 slapers en gepensioneerden vinden het niet belangrijk dat er partnerpensioen wordt opgebouwd.

Gedrag

- Het grootste deel van alle deelnemers heeft zelf geen ervaring met beleggen. De grootste groep met ervaring zijn de slapers met 47%. Gevolgd door de actieve deelnemers met 30% en de gepensioneerden met 27%.
- Twee derde van de actieve deelnemers en slapers zouden een deel van de premie opzijzetten voor het geval beleggingsresultaten tegenvallen.
- Gepensioneerden weten relatief vaak niet wat ze zouden doen, hebben geen voorkeur of zouden niets opzijzetten.
- Over het algemeen kiezen slapers voor de opties met de meeste risico's, gepensioneerden voor de minste risico's en zitten actieve deelnemers er tussenin.

2.1.3 Bijzondere groepen

- We richten onze communicatie niet volledig in voor deelnemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn. We bieden de informatie in principe alleen in het Nederlands aan. De digitale berichten of post die een deelnemer van het pensioenfonds ontvangt kunnen door de deelnemer zelf makkelijk vertaald worden met Google Translate. Om daarnaast ook de toegankelijkheid te vergroten, zetten we wel animaties en webinars in. Alle informatie is ook te bekijken met iemand erbij die de Nederlandse taal wel machtig is. Bovendien verwachten we dat deelnemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn met hun vragen als eerste naar hun werkgever gaan. Door Smurfit Westrock goed te faciliteren in de kennis over de nieuwe pensioenregeling, willen wij op deze manier ook indirect de deelnemers die de Nederlandse taal niet machtig zijn helpen. Daarnaast is het een optie om daar te verwijzen naar tools als de Lees Simpel app of vertaalmogelijkheden in browsers waarmee deelnemers zelf eenvoudige vertalingen kunnen doen.
- Ex-partners (zonder uitkering): Er is weinig over de doelgroep bekend, omdat deze groep nog geen pensioenuitkering ontvangt en de interactie beperkt is. Wel ontvangt deze doelgroep de voor hun bestemde informatie en is op de website ook specifieke informatie voor deze doelgroep opgenomen. Er zijn diverse situaties mogelijk:
 - o Hebben de ex-partner en de deelnemer gekozen voor conversie, dan is een deel van het ouderdomspensioen en het bijzonder partnerpensioen omgezet in een eigen recht op pensioen en kan de ex-partner zelf bepalen wanneer dit pensioen ingaat. De impact van de overstap naar de nieuwe regeling is dan gelijk aan de impact voor een gewezen deelnemer.
 - o Hebben de deelnemer en de ex-partner gekozen voor verevening, dan is er naast het deel van het pensioen van de deelnemer ook een bijzonder partnerpensioen.
 - o Heeft de ex-partner afgezien van zijn of haar deel van het ouderdomspensioen, maar niet van het bijzonder partnerpensioen, dan is er alleen een latent partnerpensioen.

Daarnaast hebben we aandacht voor de groepen die rond de transitiedatum te maken krijgen met een life-event. We hebben in het bijzonder aandacht voor deze drie belangrijke groepen:

- Bijna-pensioengerechtigden (actieve en gewezen deelnemers die in de overgangsperiode met pensioen gaan).
- Deelnemers die in de overgangsperiode in dienst komen.
- Deelnemers die in de overgangsperiode uit dienst gaan.

- Deelnemers die tijdens de transitieperiode een waardeoverdracht van of naar het fonds willen uitvoeren.
- Deelnemers die tijdens de transitieperiode overlijden.
- Deelnemers die in aanmerking komen voor de compensatieregeling

Meer informatie over de inhoud van de communicatie voor deze deelnemers is opgenomen in bijlage 6.

3. Impact wijziging pensioenregeling

3.1 Wat verandert er niet?

De veranderingen in het stelsel gaan over de tweede pijler: de afspraken over pensioen tussen werkgever en werknemer. Hier blijft gelden dat we het pensioen samen regelen: werkgeversorganisaties, vakbonden, ondernemingsraden (of personeelsvertegenwoordigingen), pensioenuitvoerders en de overheid.

In het nieuwe stelsel blijven we solidair met elkaar en delen we risico's van bijvoorbeeld de stijgende levensverwachting, overlijden en arbeidsongeschiktheid. Ook de AOW blijft bestaan, het basispensioen vanuit de overheid.

Voor de deelnemers en pensioengerechtigden zijn dit de belangrijkste zaken die hetzelfde blijven:

- Werknemers blijven pensioen opbouwen bij het pensioenfonds.
- Het pensioen via de werkgever blijft een aanvulling op de AOW, het basispensioen van de overheid.
- De pensioenuitkering blijft levenslang (de hoogte kan jaarlijks schommelen, maar zo beperkt mogelijk).
- Er blijft sprake van een collectief beleggingsbeleid. Het bestuur van het pensioenfonds stelt dit beleid vast.
- De keuzemogelijkheden rond pensioneren blijven in de nieuwe pensioenregeling gelijk aan de huidige regeling.
- Wie arbeidsongeschikt raakt en hierdoor niet meer kan werken, blijft pensioen opbouwen. De werknemer en werkgever betalen geen premie meer. Wie gedeeltelijk arbeidsongeschikt raakt en nog werkzaam is bij de werkgever, blijft voor het werkzame deel pensioen opbouwen en premie betalen. Voor het arbeidsongeschikte deel bouwen zij ook pensioen op, maar daarvoor wordt geen premie meer betaald.
- Als een werknemer overlijdt terwijl hij/zij werkzaam is bij Smurfit Westrock, ontvangen de nabestaanden een uitkering van het pensioenfonds.
- Als een deelnemer overlijdt als hij/zij al met pensioen is, ontvangt diens partner een pensioen van het pensioenfonds (tenzij bij pensioeningang hierover een afwijkende keuze is gemaakt).
- Het pensioenfonds zorgt voor een wezenpensioen tot 25-jarige leeftijd van het kind.

3.2 Wat verandert er wel?

In onderstaande tabel beschrijven we wijzigingen van de pensioenregeling en geven we aan voor welke doelgroep deze wijziging naar verwachting impact heeft.

Van aanspraak naar persoonlijk pensioenkapitaal Bij de nieuwe regels voor pensioen komt de pensioenpremie van iedere deelnemer terecht in ieders persoonlijke pensioenpot. Het geld uit deze pot wordt omgezet in een levenslang pensioen wanneer de deelnemer met pensioen gaat, waarvan de hoogte jaarlijks wordt aangepast.	Actieven Arbeidsongeschikten Slapers Gewezen partners met latente aanspraak
(Verwachte) pensioen gaat schommelen In de nieuwe pensioenregeling hangt de hoogte van het (verwachte) pensioen af van de schommelingen in de financiële markten. Als het goed gaat met de economie en de beleggingsresultaten stijgen, dan groeit het (verwachte) pensioen. Maar pensioenpotten worden lager als het economisch slechter gaat en de beleggingsresultaten dalen. Het (verwachte) pensioen gaat hierdoor schommelen. In het nieuwe stelsel is het mogelijk om rendementen naar leeftijdsgroepen toe te delen. Op deze wijze wordt het beter gekoppeld aan de levensfase waar een deelnemer in zit. Hoe ouder iemand is, hoe voorzichtiger het impliciete beleggingsbeleid (risicotoedeling) is voor deze groep. Een jonge deelnemer kan (flinke) schommelingen zien. Hoe dichterbij je pensioen komt, hoe minder het verwachte pensioen zal bewegen. Het doel is om de pensioenen van oudere deelnemers zo stabiel mogelijk te houden. 'Stabiel' betekent dat de kans op verlagen klein is, of zo klein mogelijk. Daarnaast is het doel dat de pensioenen van mensen die al een pensioen krijgen jaarlijks omhooggaan. Voor pensioengerechtigden is er hierdoor relatief weinig impact.	Actieven Arbeidsongeschikten Pensioengerechtigden Slapers Gewezen partners met uitkering Gewezen partners met latente aanspraak
Solidariteitsreserve Er komt een solidariteitsreserve. Het pensioenfonds kan deze reserve	Pensioengerechtigden

gebruiken om te voorkomen dat de pensioenen van de pensioengerechtigden omlaaggaan. Hiermee worden economische tegenvallers opgevangen. Het is geen garantie dat de pensioenen nooit omlaaggaan, maar de kans is wel veel kleiner.	Gewezen partners met uitkering
Verruiming partnerbegrip De Wet toekomst pensioenen geeft een nieuwe definitie van het partnerbegrip. Iemand waarmee een deelnemer een gezamenlijke huishouding heeft, kan worden aangemeld als partner. Bij de bestaande regels kan dit alleen als een deelnemer getrouwd is, een geregistreerd partnerschap heeft gesloten of samenwoont met een samenlevingsovereenkomst.	Actieve deelnemers
Partnerpensioen Het partnerpensioen wordt met een risicoverzekering gedekt. Dit betekent dat de partner een pensioen krijgt als een actieve deelnemer overlijdt. Actieve deelnemer zijn betekent in dit geval dat iemand premie inlegt voor een pensioenregeling. Het partnerpensioen is straks niet meer afhankelijk van het aantal gewerkte jaren in loondienst. Dat betekent dat het niet uitmaakt hoe lang iemand al deelneemt (of kan deelnemen) in de pensioenregeling. Voor deelnemers is het hierdoor duidelijk welk bedrag de partner ontvangt bij overlijden. De hoogte van de uitkering is 14,3% van het pensioengevend salaris dat de actieve deelnemer verdiende bij overlijden., plus een tijdelijk partnerpensioen van €10.000 per jaar. Als een deelnemer overlijdt terwijl hij geen actieve deelnemer meer is (bijvoorbeeld omdat hij inmiddels slaper is), dan is er bij het pensioenfonds geen partnerpensioen voor de nabestaande. De verzekering loopt maximaal 6 maanden na uitdiensttreding door als er geen nieuwe pensioenregeling is.	Actieve deelnemers

Deelnemers die al een partnerpensioen hebben opgebouwd, houden recht op het bedrag dat was opgebouwd. Dit wordt in de nieuwe regeling een extra verzekerd partnerpensioen.	
Compensatieregeling Bij een doorsneesystematiek (essentie van het huidige systeem) zijn de waarde van de pensioenopbouw en de waarde van de premie die voor die opbouw wordt ingelegd, niet met elkaar in overeenstemming. De pensioenopbouw van oudere deelnemers wordt deels bekostigd met de premies die voor jonge deelnemers worden ingelegd. Dat is niet bezwaarlijk zolang de pensioenopbouw van een deelnemer gedurende zijn of haar loopbaan voortdurend binnen een doorsneesystematiek plaatsvindt. In het nieuwe premiesysteem betaalt iedere deelnemer de kostprijs voor de eigen pensioenopbouw. Door deze verandering ontstaat er bij de overgang naar de nieuwe regels een nadeel voor de leeftijdsgroepen in het midden van hun carrière. Zij hebben in de eerste jaren in feite te weinig opbouw gekregen voor hun inleg en krijgen na de overgang niet meer 'teveel' opbouw. Er is een compensatieregeling om de nadelige effecten op te vangen. Of er daadwerkelijk compensatie mogelijk is, hangt af van de economische situatie en de dekkingsgraad op het moment van overgang naar de nieuwe regeling.	Actieven deelnemers (middengroep)

3.3 Impact wijzigingen vanwege life-events

Alle processen lopen tot en met de transitiedatum door in de huidige pensioenregeling. We zorgen in samenwerking met de pensioenuitvoerder dat de huidige procesbrieven en het huidige portaal worden aangepast waar dat nodig is. Denk bijvoorbeeld aan een aanpassing van de huidige startbrief, aanpassing van de huidige uit dienst brief en aangepaste communicatie voor bijna gepensioneerden. Zodra meer concreet duidelijk is welke brieven worden aangepast, passen we dit plan hierop aan. Dit zijn de life-events waar we in het bijzonder aandacht voor hebben:

Nieuw in dienst	Deelnemers die vlak voor de transitiedatum worden aangemeld bij het pensioenfonds hebben voorinformatie gemist en mogelijk de eerste berekening gemist. Zij krijgen dus eerst nog informatie
------------------------	---

	over de huidige regeling (welkomstbrief) en dan na de transitie een berekening van het pensioen in de nieuwe regeling. Dit kan verwarrend zijn. Deelnemers die in dienst komen, kunnen waarschijnlijk een periode geen waardeoverdracht laten uitvoeren. Pensioenfondsen in transitiefase kunnen niet meewerken aan een waardeoverdracht.
Bijna gepensioneerden	Deelnemers kunnen pas na de transitiedatum rekenen met de nieuwe pensioenbedragen. Deelnemers die rond de transitiedatum met pensioen gaan, plannen dus nog op basis van de huidige regeling en baseren hun keuzes daarop. Communicatie met deze groep start een half jaar voor pensioenrichtdatum. Vanaf dat contact is er communicatie op maat nodig. We zorgen voor aanpassing van de procesbrief en een toelichting in het portaal en/of op de website. Deelnemers die in de eerste maanden na de transitie met pensioen gaan, kunnen hun keuzes 'gewoon' doorgeven via het formulier. Zij plannen hun pensioen met de Pensioenplanner in de 'oude' regeling. Misschien krijgt deze groep de mogelijkheid om hun keuze te herzien (als ze dat willen). Dit wordt juridisch en uitvoeringstechnisch verder uitgezocht. Pensioeningangen vanaf het tweede kwartaal na de transitiedatum kunnen worden doorgegeven via het nieuwe portaal.
Uit dienst	Deelnemers die uit dienst gaan, kunnen waarschijnlijk een periode geen waardeoverdracht laten uitvoeren. Pensioenfondsen in transitiefase kunnen niet meewerken aan een waardeoverdracht.

4. Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijven we de doelstellingen die we met onze transitiecommunicatie willen bereiken bij de doelgroepen.

4.1 Hoofddoelstellingen

Met dit communicatieplan voor de transitiecommunicatie heeft het pensioenfonds twee hoofddoelstellingen:

- Inzicht bieden in het pensioen;
- Bijdragen aan vertrouwen in het pensioenfonds.

Inzicht bieden

Het pensioenfonds wil de deelnemers stimuleren om hun pensioen te volgen. Het pensioenfonds helpt ze daarbij door op twee momenten actief een inschatting van het nieuwe pensioen te verstrekken. We willen de deelnemers activeren om deze inschattingen te bekijken. En ook na het ontvangen van de tweede inschatting het pensioen te blijven volgen. Want het pensioen gaat meer bewegen en het blijft een inschatting. De eerste hoofddoelstelling is daarom dat zoveel mogelijk deelnemers de inschattingen bekijken en zo hun pensioen volgen. Daarnaast willen we de deelnemers inzicht bieden in de belangrijkste wijzigingen van de nieuwe pensioenregeling (zie hoofdstuk 3).

Bijdragen aan vertrouwen

De tweede hoofddoelstelling is dat de communicatie tijdens de transitiefase bijdraagt aan het vertrouwen in het pensioenfonds. We willen graag dat deelnemers de informatie duidelijk vinden en zich goed geïnformeerd voelen, zodat het vertrouwen blijft of groeit dat hun pensioen in goede handen is bij ons pensioenfonds. We willen ook graag uitdragen dat in de besluitvorming met alle doelgroepen rekening is gehouden (door sociale partners en het pensioenfonds). Het hoofddoel van sociale partners is dat de pensioenen bij de overgang naar de nieuwe regeling tenminste gelijk blijven. We gaan ervan uit dat dat ook lukt. Mocht het zo zijn dat berekeningen uitwijzen dat pensioenen erop achteruit kunnen gaan, passen we dit communicatieplan daarop aan.

4.2 Meetbare subdoelstellingen

We meten de hoofddoelstellingen aan de hand van verschillende subdoelen. De doelstellingen zijn vooraf bepaald door de communicatiecommissie. Hiervoor zijn ook deelnemersonderzoeken en ervaringen van andere pensioenfondsen als kader gebruikt. We vinden het belangrijk om realistische doelen te stellen, deze te meten en hierop te kunnen bijsturen. Daarom knippen we de transitieperiode op in drie fases:

- **Fase 1: bewust worden en oriënteren (t/m Q2 2026)**

In deze fase maken sociale partners het voorstel voor de nieuwe pensioenregeling. Het transitieplan is gemaakt en het pensioenfonds werkt aan het implementatieplan. In deze fase maken we de doelgroepen bewust dat er iets gaat veranderen. Denk hierbij aan thema's als: er is een nieuwe pensioenwet, waarom zijn er nieuwe regels, ons pensioenfonds krijgt ook een nieuwe pensioenregeling, dit verandert er op hoofdlijnen, hoe ziet de tijdlijn eruit. In deze fase vinden de eerste twee wettelijke communicatiemomenten plaats: bij vaststelling van het transitieplan en bij vaststelling van het implementatieplan.

- **Fase 2: verdiepen (Q3 2026 t/m Q2 2027)**

In deze fase bieden we meer in detail inzicht in wat er verandert in de nieuwe pensioenregeling. Op het einde van fase 2 (Q2 2027) ontvangen de deelnemers de eerste berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling. We bereiden de deelnemers voor op de naderende freezeperiode (bijlage 3) (streven is vanaf 1 juli 2027).

- **Fase 3: accepteren (streven naar Q3 2027 en Q4 2027)**

Deze fase start met de freezeperiode. Daarna start de dienstverlening in de nieuwe pensioenregeling. Voor deelnemers komt er een nieuwe website met nieuwe portalen. In deze fase (waarschijnlijk Q4 2027) ontvangen deelnemers de tweede berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling.

Door de fases te benoemen en de doelstellingen te koppelen aan deze fases, worden deze concreter en meer behapbaar. We meten niet pas op het einde van de transitie of we onze doelen hebben behaald, maar meten na elke fase of we op koers lopen. Op basis van de uitkomsten van elke meting sturen we bij als dat nodig is. Bijvoorbeeld:

- Hebben deelnemers niet het gewenste kennisniveau, dan proberen we daaraan te werken door betere uitleg over de materie;
- Voelen deelnemers zich niet goed geïnformeerd, dan proberen we de middenmix nog beter te laten aansluiten op de behoeftes van de deelnemers.

De doelstellingen worden gemeten aan de hand van het deelnemersonderzoek, maar zijn vooraf bepaald door de communicatiecommissie. Immers de doelstellingen die zijn geformuleerd in dit plan kunnen het beste kwantitatief worden gemeten. Naast deze deelnemersonderzoeken, zijn er ook informatiesessies en de klantenservice waar de vragen en behoeftes worden verzameld en meegenomen in de communicatie.

In de volgende overzichten staan de subdoelstellingen (behorend bij het hoofddoel), gegroepeerd naar hoofddoelgroep²: actieve deelnemers, pensioengerechtigden en slapers.

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
Actieven	Inzicht bieden	Inzicht bieden	Inzicht bieden
	40% van de actieve deelnemers weet op 1 juli 2026 dat het pensioenfonds per 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling krijgt.	70% van de actieve deelnemers weet op 1 juli 2027 dat het pensioenfonds per 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling krijgt.	90% van de actieve deelnemers weet op 1 januari 2028 dat het pensioenfonds sinds 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling heeft.
		50% van de actieve deelnemers heeft op 1 juli 2027 de inschatting van het verwachte pensioen bekeken via de 1 ^e berekening.	70% van de actieve deelnemers heeft op 1 januari 2028 de inschatting van het verwachte pensioen bekeken via de 2 ^e berekening.
		55% van de actieve deelnemers heeft op 1 juli 2027 kennis van specifieke veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.	75% van de actieve deelnemers heeft op 1 juli 2027 kennis van specifieke veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.
	Bijdragen aan vertrouwen	Bijdragen aan vertrouwen	Bijdragen aan vertrouwen

² In deze indeling horen de arbeidsongeschikten bij de actieven, ex-partners met een uitkering bij de pensioengerechtigden en ex-partners met een latente uitkering bij de slapers.

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
	50% van de actieve deelnemers die weten dat we overgaan, voelt zich op 1 juli 2026 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	70% van de actieve deelnemers die weten dat we overgaan, voelt zich op 1 juli 2027 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	75% van de actieve deelnemers die weten dat we zijn overgaan, voelt zich op 1 januari 2028 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
Pensioengerechtigden	Inzicht bieden	Inzicht bieden	Inzicht bieden
	50% van de pensioengerechtigden weet op 1 juli 2026 dat het pensioenfonds per 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling krijgt.	80% van de pensioengerechtigden weet op 1 juli 2027 dat het pensioenfonds per 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling heeft.	95% van de pensioengerechtigden weet op 1 januari 2028 dat het pensioenfonds sinds 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling heeft.
		70% van de pensioengerechtigden heeft op 1 juli 2027 de inschatting van het verwachte pensioen bekeken via de 1 ^e berekening.	80% van de pensioengerechtigden heeft op 1 januari 2028 de inschatting van het verwachte pensioen bekeken via de 2 ^e berekening.
		65% van de pensioengerechtigden heeft op 1 juli 2027 kennis van specifieke veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.	85% van de pensioengerechtigden heeft op 1 juli 2027 kennis van specifieke veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.
	Bijdragen aan vertrouwen	Bijdragen aan vertrouwen	Bijdragen aan vertrouwen
	60% van de pensioengerechtigden die weten dat we	75% van de pensioengerechtigden die weten dat we	80% van de pensioengerechtigden die weten dat we zijn

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
	overgaan, voelt zich op 1 juli 2026 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	overgaan, voelt zich op 1 juli 2027 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	overgaan, voelt zich op 1 augustus 2028 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
Slapers	Inzicht bieden	Inzicht bieden	Inzicht bieden
	20% van de slapers weet op 1 juli 2026 dat het pensioenfonds per 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling krijgt.	40% van de slapers weet op 1 juli 2027 dat het pensioenfonds per 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling krijgt. 25% van de slapers heeft op 1 juli 2027 de inschatting van het verwachte pensioen bekeken via de 1 ^e berekening. 50% van de slapers heeft op 1 juli 2027 kennis van specifieke veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.	60% van de slapers weet op 1 januari 2028 dat het pensioenfonds sinds 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling heeft. 40% van de slapers heeft op 1 januari 2028 de inschatting van het verwachte pensioen bekeken via de 2 ^e berekening. 70% van de slapers heeft op 1 juli 2027 kennis van specifieke veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.
	Bijdragen aan vertrouwen	Bijdragen aan vertrouwen	Bijdragen aan vertrouwen
	40% van de slapers die weten dat we overgaan, voelt zich op 1 juli 2026 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	50% van de slapers die weten dat we overgaan, voelt zich op 1 juli 2027 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	75% van de slapers die weten dat we zijn overgaan, voelt zich op 1 januari 2028 goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.

5. Communicatiestrategie

Het pensioenstelsel in Nederland verandert. Voor een pensioenuitvoerder is dat een grote verandering. Maar voor een deelnemer blijft er ook veel hetzelfde. De basis wordt niet wezenlijk anders: deelnemers blijven pensioen opbouwen via hun werkgever en daar premie voor betalen. Als je met pensioen gaat, krijg je een pensioen zolang je leeft. De manier waarop deze opbouw tot stand komt, verandert wel.

Het pensioenfonds kiest in de transitiecommunicatie voor de positioneringsstrategie, waarbij de focus gelegd wordt op het positioneren van de nieuwe pensioenregeling ten opzichte van de oude regeling. Hierbij besteden we ook aandacht aan wat hetzelfde blijft. Daarnaast leggen we uit wat de belangrijkste veranderingen zijn, zoals een persoonlijk pensioenkapitaal (in plaats van een aanspraak) en dat het verwachte pensioen meer gaat schommelen. Meer detailinformatie over de wijzigingen moet natuurlijk beschikbaar zijn. We kiezen daarom voor een gelaagde aanpak.

Voor effectieve communicatie over pensioen, en in het bijzonder bij deze transitie, volgen we de basisregels:

- a. Stel de deelnemer centraal; we maken de communicatie zo relevant mogelijk. We leggen de wijzigingen van de regeling uit vanuit het perspectief: wat betekent dit voor mij? We bieden informatie aan via het voorkeurskanaal van de deelnemer.
- b. Maak pensioen persoonlijk; we voegen emotie of beleving toe waar dat kan. We zetten bijvoorbeeld vertrouwde gezichten in van het pensioenfonds. Daarnaast bieden we inzicht in het persoonlijke pensioen van de deelnemers.
- c. Houd het eenvoudig; we streven naar begrijpelijkheid van de informatie. We bieden informatie gelaagd aan waarbij de kernboodschap in laag 1 staat. We sluiten met onze teksten aan bij het document 'Taal op Groen' van de Pensioenfederatie. We ondersteunen tekst met visuals en/of bewegend beeld.

Dit zijn andere belangrijke uitgangpunten voor de communicatie:

- **Digitaal heeft de voorkeur**

Het pensioenfonds heeft de voorkeur voor digitaal communiceren. In de pensioenadministratie ligt het communicatieprofiel van de deelnemer vast. Middels een opt-out is het digitale kanaal als voorkeurskanaal aan de deelnemers voorgelegd. Als deelnemers informatie toch op papier willen ontvangen, kunnen ze dat aangeven in het deelnemersportaal of contact opnemen met de klantenservice voor extra ondersteuning bij het aanpassen.. Ze ontvangen alle wettelijke communicatie, zoals de eerste en tweede

berekening via het voorkeurskanaal van de deelnemer. Het pensioenfonds blijft inzetten op het verzamelen van e-mailadressen en digitale profielen om de digitale bereikbaarheid verder te vergroten.

Ook het tonen van de eerste en tweede berekening van het pensioen in de nieuwe regeling, bieden we online aan. Onze pensioenuitvoerder AZL ontwikkelt een online tool (bijlage 2) voor het tonen van de wettelijk verplichte bedragen om de deelnemers te ondersteunen om de informatie van de brief gelaagd tot zich te nemen. De online tool moet door de deelnemer doorlopen worden en blijft altijd beschikbaar op een later moment. De wettelijke brief met de eerste en tweede berekening kunnen deelnemers ten allen tijden terugvinden achter de inlog op de website.

- Deelnemers met een digitaal profiel en waar het e-mailadres van bekend is, ontvangen een activatie e-mail. Die e-mail stuurt de deelnemers in eerste instantie naar de online tool. De brief is als aanvulling en naslagwerk in het deelnemersportaal beschikbaar.
- Als de e-mail bounce, krijgt de deelnemer een activatiebrief (met een verwijzing naar de bounce mail).
- Deelnemers met een digitaal profiel en waar het e-mailadres niet van bekend is, ontvangen een activatiebrief. Die brief stuurt de deelnemers ook in eerste instantie naar de online tool. De brief is als aanvulling en naslagwerk in het deelnemersportaal beschikbaar.
- Deelnemers met een post profiel, ontvangen de brief met bedragen volledig per post. Ook in dit geval is de brief als naslagwerk in het deelnemersportaal beschikbaar.

- **We voldoen aan wet- en regelgeving**

De eerste en tweede berekening bevatten naast de bedragen de volgende gegevens:

- De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.
- De naam en het contactadres van de uitvoerder.
- De peildatum waarop de informatie betrekking heeft.
- Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum.
- De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.

- Een (samenvatting van een) uitleg van de verschillen in bedragen zonder en met wijziging van de regeling (en een verwijzing naar een uitgebreide uitleg).
 - Heeft de deelnemer wel/geen recht op compensatie (dit wordt voor alle deelnemers aangegeven in de berekeningen) inclusief toelichting over de compensatieregeling (o.a. financieringsbron, voorwaarden, etc.).
 - Informatie over de koopkracht.
 - Vermelding en doorverwijzing naar klachtenregeling.
 - Vermelding en doorverwijzing naar www.mijnpensioenoverzicht.nl.
- **We managen de verwachtingen tijdens de 'freeze'**

Na de invaardatum is er een administratieve 'freeze' (bijlage 3) van waarschijnlijk 1 of 2 maanden. De meeste processen worden bevroren. Primaire processen (zoals ingang partnerpensioen na een overlijden) worden handmatig opgepakt. Mutaties (bijlage 4) worden na afloop van de freeze met terugwerkende kracht verwerkt.

We zorgen dat voor onze deelnemers en werkgever heel duidelijk is wat er tijdens deze freezeperiode wel en niet mogelijk is. Door transparant en actief te communiceren weten deelnemers en werkgever waar ze aan toe zijn. Zo nemen we eventuele onrust over deze periode weg.
- **Impact op bedragen is cruciaal**

Het hoofddoel van de sociale partners is dat de pensioenen minimaal gelijk blijven op het moment van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Er zijn op dit moment geen individuele berekeningen voor alle doelgroepen beschikbaar. We gaan er bij het schrijven van dit plan vanuit dat de overgang inderdaad tot een neutraal of positief resultaat leidt. Als later blijkt dat het verwachte pensioen in de nieuwe regeling (voor sommige doelgroepen) negatief uitpakt, vergt dat andere boodschappen en uitleg. We anticiperen daarop als dat het geval blijkt.
- **We houden de werkgever goed op de hoogte en betrekken de werkgever in de communicatie**

Werknemers stellen hun pensioenvraag vaak het eerst aan hun werkgever. We vinden het daarom belangrijk dat onze werkgever goed op de hoogte is van de informatie die zijn werknemers krijgen. De basisafpraak is dat de werkgever altijd toegang heeft tot de informatie die de werknemers hebben ontvangen. Daarnaast richten we ook communicatie specifiek voor de werkgever in. Waar dat mogelijk is en het de effectiviteit van de communicatie ten goede komt, zullen wij ook gebruik maken van de communicatiekanalen waarover de werkgever beschikt.

- **Fallback scenario**

Richting het moment van de overstap naar de nieuwe regeling, zijn er nog een aantal go/no go momenten. Waar mogelijk worden grote communicatie-uitingen niet net voor een go/no go moment uitgestuurd, omdat het risico bestaat dat de communicatie achterhaald is als er sprake is van een 'no go'.

In het geval dat de overstap niet doorgaat moeten deelnemers daarover worden geïnformeerd. In bijlage 5 leest u meer over dit scenario.

6. Boodschappen

In dit hoofdstuk vertalen we onze meetbare subdoelen (hoofdstuk 4) naar communicatieboodschappen per fase. Naast de gemeenschappelijke boodschappen voor de hoofddoelgroepen, zien we ook aanvullende boodschappen voor specifieke subgroepen. De boodschappen zijn zo opgesteld dat tijdens ieder communicatiemoment ruimte is om aandacht te besteden aan zowel de voor- als nadelen van de boodschap voor de deelnemer.

6.1 Generieke boodschappen deelnemers

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
Subdoelen:	Weet dat er een nieuwe pensioenregeling komt. Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	Weet dat er een nieuwe pensioenregeling komt. Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling. Bekijkt 1^e berekening van het pensioen.	Weet dat er een nieuwe pensioenregeling komt. Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling. Bekijkt 2^e berekening van het pensioen.
Boodschappen voor actieven, pensioengerechtigden en slapers	Per 1 juli 2027 krijgt het pensioenfonds een nieuwe pensioenregeling. Dit is waarom er een nieuwe regeling komt. Zo komt de nieuwe regeling tot stand. We zorgen ook in de nieuwe regeling voor een goed pensioen voor jou. We houden met alle deelnemers zo goed mogelijk rekening.	Dit blijft hetzelfde. Zo zit de nieuwe regeling op hoofdlijnen in elkaar. In de nieuwe pensioenregeling krijgt iedereen een persoonlijk pensioenkapitaal. Het pensioen gaat meer meebewegen met de financiële markten, maar zo proberen we grote schommelingen te voorkomen. Sommige deelnemers hebben nadeel van de overgang naar de	Zo zit de nieuwe regeling op hoofdlijnen in elkaar. Dit is de tweede berekening van je pensioen in de nieuwe regeling. Het verschil tussen de 1^e inschatting van je pensioen en de 2^e kan hierdoor komen. Blijf uw pensioen goed volgen, kijk hoe je ervoor staat. Dit kunt u van ons verwachten tijdens de freezeperiode en dit is de tijdlijn.

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
	Geef je e-mailadres door, zodat je goed op de hoogte blijft. Zo ziet de tijdlijn eruit. Hier kunt u terecht met vragen.	nieuwe regeling. Voor hen is er een compensatieregeling. Dit zijn de voorwaarden van de compensatieregeling en aandachtspunten bij eventuele levensgebeurtenissen zoals minder werken of een baanwissel. Zo wordt koopkracht behouden in de nieuwe regeling. Dit is de eerste berekening van je pensioen in de nieuwe regeling. Er komt een freezeperiode aan. Dit kun je tijdens deze periode van ons verwachten. Blijf je pensioen goed volgen, kijk hoe je ervoor staat. Hier kunt u terecht met vragen.	Hier kunt u terecht met vragen.

6.2 Aanvullende specifieke boodschappen subgroepen deelnemers

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
Subdoelen:	Weet dat er een nieuwe pensioenregeling komt. Voelt zich goed geïnformeerd over de	Weet dat er een nieuwe pensioenregeling komt. Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.	Weet dat er een nieuwe pensioenregeling komt. Voelt zich goed geïnformeerd over

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
	nieuwe pensioenregeling.	Bekijkt de 1 ^e berekening van het pensioen.	de nieuwe pensioenregeling. Bekijkt de 2 ^e berekening van het pensioen.
18-30 jaar		De inschatting van uw pensioen kan (flink) schommelen. Dat komt hierdoor. Zo is het nabestaandenpensioen geregeld in de nieuwe regeling.	
Aanvullende boodschappen voor actieve deelnemer 30-55 jaar		Indien van toepassing: u krijgt een compensatie. Zo is het nabestaandenpensioen geregeld in de nieuwe regeling.	
Aanvullende boodschappen voor actieve deelnemer 56-68 jaar	U kunt in de nieuwe regeling nog steeds keuzes maken voor uw pensioen.	U kunt in de nieuwe regeling nog steeds keuzes maken voor uw pensioen. Gaat u dit jaar / rond de transitie met pensioen? Dit is belangrijk. Zo is het nabestaandenpensioen geregeld in de nieuwe regeling. Uw verwachte pensioen gaat schommelen. Hoe ouder u wordt, hoe minder het schommelt. Zo proberen we grote schommelingen te voorkomen.	Gaat u bijna met pensioen? Dit is belangrijk.
Aanvullende boodschappen voor arbeidsongeschikten		U blijft premievrij pensioen opbouwen voor	

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
		het deel dat u arbeidsongeschikt bent.	
Aanvullende boodschappen voor pensioengerechtigden.	U blijft levenslang pensioen ontvangen. Uw pensioen(inkomen) verandert jaarlijks.	U blijft levenslang pensioen ontvangen. Uw pensioen(inkomen) verandert jaarlijks. In juli 2027 ontvangt u nog dezelfde uitkering als in juni 2027. Vanaf augustus 2027 krijgt u de aangepaste uitkering (eventueel met een correctie over juli). We proberen uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden. Zo werkt de buffer / solidariteitsreserve. Voor wezen: de eindleeftijd verandert / er komt een overgangsregeling.	In juli 2027 ontvangt u nog dezelfde uitkering als in juni 2027. Vanaf augustus 2027 krijgt u de aangepaste uitkering (eventueel met een correctie over juli). Voortaan krijgt u bij de jaaropgave die u in januari ontvangt geen bruto/netto specificatie meer. Wel kunt u op uw bankafschrift kijken als u deze bruto/netto informatie wilt hebben. We informer u nog steeds elk jaar over het wijzigen van de uitkering, maar dan ziet u alleen nog de bruto bedragen.
Aanvullende boodschappen voor slapers	U hebt pensioen staan bij het pensioenfonds.	U kunt uw pensioen van het pensioenfonds overzetten naar uw huidige pensioenfonds of verzekeraar. U kunt het ook bij ons laten staan. Uw verwachte pensioen gaat meer schommelen. Hoe jonger u bent, hoe meer het schommelt. Hoe ouder, hoe stabiel.	

	Fase 1 (t/m Q2 2026) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q2 2027) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q4 2027) Accepteren
Aanvullende boodschappen voor wezen		De leeftijdsgrens voor wezenpensioen verandert. In de nieuwe regeling is er altijd recht op wezenpensioen tot 25 jaar, of u nu wel of niet studeert. In de huidige regeling is dit tot 18 jaar. Of tot 27 jaar zolang u studeert.	

7. Middelen en momenten

7.1 Middelenmix

De bestaande middelenmix van het pensioenfonds is de basis van de middelenmix die we inzetten in de transitiecommunicatie. Verder zullen we zo mogelijk gebruik maken van de middelen van de werkgever om met name de actieve deelnemers te bereiken. Soms geven we tijdens de transitiefase een iets andere invulling, bijvoorbeeld in het persoonlijke kanaal. Hieronder een overzicht van de middelenmix en een beschrijving van de inzet in de transitiecommunicatie.

Digitaal

- De website vormt een centraal middelpunt van de communicatie. In fase 1 richten we een landingspagina in op de website over de nieuwe pensioenregeling. In fase 2 richten we een micro website in binnen de huidige website. Die micro site staat volledig in het teken van de nieuwe pensioenregeling. We bieden in de micro website algemene en doelgroep specifieke informatie aan. Vanaf 1 juli 2027 is er een nieuwe website die past bij de nieuwe pensioenregeling.
- Vanuit de website kunnen deelnemers inloggen in Mijn Pensioencijfers, hun persoonlijke digitale omgeving. In Mijn Pensioencijfers bevindt zich ook de pensioenplanner, de online tool om berekeningen te maken voor het pensioen. Na de freezeperiode gaat een nieuw deelnemersportaal live. Dit sluit dan helemaal aan bij de dienstverlening in de nieuwe pensioenregeling.
- De werkgever geeft mutaties door via het werkgeversportaal Mijn Pensioenadministratie. Tijdens de freezeperiode is dit portaal nog beschikbaar om te raadplegen. Tijdens de freeze kan de werkgever geen mutaties doorgeven. Als de dienstverlening van de nieuwe pensioenregeling wordt opgestart, gaat er een nieuw werkgeversportaal live dat aansluit bij de dienstverlening in de nieuwe pensioenregeling.
- Het fonds informeert actieve deelnemers maandelijks met een e-mailservice met actuele informatie. Dit middel blijven we inzetten in de transitiecommunicatie.
- Het fonds informeert pensioengerechtigden minimaal 1x per kwartaal met een e-mailservice. Dit middel blijven we inzetten in de transitiecommunicatie.
- Het fonds gelooft in minder tekst en meer beeld. We ontwikkelen animaties om onderwerpen uit te leggen. Dat wil het fonds ook in de transitiecommunicatie doen. We maken in ieder geval animaties over: 'Wat is een solidaire premieregeling?' en 'Wat is invaren?'.

Papier

- Het fonds stuurt een persoonlijke brief (via het voorkeurskanaal van de deelnemers) als daartoe aanleiding is. In het kader van de transitie stuurt het fonds in ieder geval een brief aan de pensioengerechtigden om ze te informeren over het wijzigen van de uitkering (op welk moment kunnen ze wat verwachten).

Persoonlijk

- Medewerkers van de klantenservice zijn bereikbaar via telefoon en het contactformulier op de website. Dit verandert niet. Onze pensioenuitvoerder zorgt ervoor dat de medewerkers beschikken over voldoende basiskennis. Waar nodig zorgt het fonds voor een aanvullende Q&A (bijvoorbeeld voor specifieke vragen over onze pensioenregeling).
- In de transitiecommunicatie zet het fonds webinars / informatiesessies in, omdat het bijdraagt aan de persoonlijke benadering en deelnemers die minder graag lezen de informatie zo op een andere manier tot zich kunnen nemen. Het fonds overweegt om webinars / informatiesessies voor actieve deelnemers en pensioengerechtigden te organiseren, indien hier behoefte aan is.
- Vanuit het pensioenfonds zien wij een belangrijke rol voor HR, aangezien HR als eerste aanspreekpunt van de deelnemers fungeert en de materie dicht bij de deelnemers kan brengen. Het pensioenfonds zorgt dat de HR-afdeling beschikt over de juiste kennis en informatie, om de deelnemers juist te informeren.

Eerste en tweede berekening

- De eerste en tweede berekening vormen een cruciaal onderdeel van de transitiecommunicatie. Deze uitingen zijn een combinatie van digitaal en papier en lichten we daarom hier apart uit.
- Het fonds verstuurt de eerste berekening volgens het 'verzendproces' van AZL. Dat wil zeggen dat deelnemers met een digitaal profiel een notificatie met verwijzing naar het portaal ontvangen en deelnemers met een postprofiel een brief in de brievenbus.
- Deelnemers met een digitaal profiel:
 - Ontvangen een e-mailnotificatie (of notificatiebrief) met een tekst van de volgende strekking "We hebben een eerste berekening gemaakt van je pensioen in de nieuwe regeling. De berekening staat voor je klaar in Mijn Pensioencijfers."
 - Loggen vervolgens in (Mijn Pensioencijfers).
 - Komen in een digitale flow, waar ze door de belangrijkste cijfers kunnen navigeren.

- Komen tenslotte bij de brief zelf, waarin alle wettelijk vereiste bedragen staan. In deze brief wordt gesegmenteerd op afwijking van de getoonde bedragen: een deelnemer met een grote afwijking krijgt een andere tekst te zien dan een deelnemer met een beperkte afwijking. Op de website komt een toelichting te staan over de verschillen die tussen leeftijdscohorten kunnen ontstaan inclusief een Q&A.
- Deelnemers met een postprofiel ontvangen de wettelijk vereiste brief per post, maar kunnen eventueel ook de digitale flow doorlopen op het portaal. Hun brief wordt tevens opgeslagen op het portaal.
- De online tool is getest door nieuwe medewerkers van AZL (kwalitatief) en door het deelnemerspanel van AZL (kwantitatief) en deelnemers van fondsen van AZL.
- De verzending van de tweede berekening zal op soortgelijke wijze plaatsvinden.
- Voor de verzending van de eerste en later tweede berekening hanteert het fonds de doelgroepsegmentatie van de UPO's: actieve deelnemer (inclusief arbeidsongeschikt), gewezen deelnemer (waaronder gewezen partner in geval van conversie), gepensioneerd, OP, ingegaan PP, ingegaan WZP, ingegaan AOP, gewezen partner in geval van verevening.

Digitale bereikbaarheid vergroten

Het fonds communiceert zoveel mogelijk digitaal. Daarom wil het fonds de digitale bereikbaarheid vergroten. Met andere woorden: het fonds wil van zoveel mogelijk deelnemers het privé e-mailadres ontvangen. Privé e-mailadressen zijn beter dan zakelijke e-mailadressen, omdat deze deelnemers uit beeld raken als zij van baan veranderen of slaper worden.

7.2 Segmentatie

In de huidige pensioencommunicatie segmenteren we meestal alleen op actieven, slapers en gepensioneerd. In de transitiecommunicatie verandert dit. Het fonds communiceert aan de hand van specifiekere doelgroepen en de communicatiedoelen en -boodschappen per doelgroep per fase.

18-30 jaar

De doelgroep 18-30 jaar is een doelgroep die nog niet zo met pensioen bezig is. Hun werkende leven is pas net begonnen. De verwachting is dat deze doelgroep voornamelijk behoefte heeft aan digitale communicatie. Daarnaast is de verwachting dat korte, visuele communicatie bij deze doelgroep het meest doeltreffend is.

30-55 jaar

Dit is de doelgroep die wellicht (deels) te maken krijgt met een compensatieregeling, omdat ze er bij het omzetten van de pensioenen niet direct op vooruit gaat. Het is dus belangrijk om deze groep, naast de informatie in de generieke middelen, ook de kans te geven hun zorgen te uiten en vragen te stellen. Een webinar is een goed middel om gerichte informatie te delen en voor deelnemers om vragen te stellen. De in het webinar gedeelde informatie kan in kleine video's worden opgeknipt en op de website of via andere kanalen worden gedeeld voor de hele doelgroep.

56-68 jaar

Voor deelnemers uit deze doelgroep geldt hetzelfde als voor de doelgroep 30-55 jaar. Zij kunnen vragen en zorgen hebben en er moet een goede plek zijn om deze vragen te stellen en eventuele zorgen te uiten. Voor deze groep zou een webinar ook een goed middel kunnen zijn.

Gepensioneerden

Niet alle gepensioneerden zijn digitaal vaardig of vinden digitaal contact prettig. Dat betekent dat we juist bij deze groep aandacht moeten hebben voor meer papieren communicatie. Het organiseren van een bijeenkomst voor gepensioneerden om hun vragen te stellen over de nieuwe pensioenregeling behoort ook tot de mogelijkheden. Ze krijgen immers geen informatie via hun werkgever.

Slapers

In de transitiecommunicatie is het van belang om met deze doelgroep te communiceren. Veel communicatie komt overeen met die van actieve deelnemers, maar een verschil is bijvoorbeeld communicatie over waardeoverdracht. Ook willen we deze groep laten weten dat zij pensioen bij het pensioenfonds hebben opgebouwd. De verwachting is dat een deel dit niet weet.

Deelnemers met life events

Denk hierbij aan een deelnemer die gedurende de transitie bijna met pensioen gaat of een deelnemer die nieuw in dienst komt. Deze deelnemers bereiken we met procesbrieven. Deze brieven moeten op het juiste moment aangepast worden of aangevuld worden met extra informatie. Zo zorgen we ervoor dat zij de transitie-informatie die voor hen belangrijk is op het juiste moment ontvangen.

7.3 Momenten

In de voorgaande hoofdstukken gaf het fonds inzicht in de doelstellingen per fase en bijbehorende boodschappen. In de tabel op de volgende pagina's geeft het fonds een overzicht van de belangrijkste communicatiemomenten. Daarbij geven we aan:

- Wat de timing is;

- Welke actie we inzetten;
- Voor welke doelgroep;
- Met welk middel;
- En wat de belangrijkste boodschappen zijn.

Het fonds sluit elke communicatiefase af met een kort kwantitatief onderzoek (online survey). Zo bekijken we of we op koers lopen met de doelstellingen (zie verderop in hoofdstuk 8).

De tabel is geen uitputtend overzicht. Het geeft echter wel een overzicht van de belangrijkste communicatiemomenten gedurende de drie communicatiefases.

Fase 1: bewust worden en oriënteren

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
2024	Inrichting landingspagina website	Allen	Website	Actueel nieuws, wat gaat er veranderen, tijdlijn
December 2024	Transitieplan is gepubliceerd	Actieve deelnemers Pensioengerechtigden Slapers	E-mailservice Website Toegankelijke samenvattingen	Sociale partners hebben afspraken gemaakt over de nieuwe pensioenregeling. Die afspraken staan in het transitieplan. Dit is de samenvatting van het transitieplan.
December 2024	Extra pagina "Het vernieuwde pensioenstelsel"	Allen	Website	Eerste informatie over het nieuwe pensioenstelsel
Maart 2025	Terugblik digitale informatiesessie	Allen	Website	Op 3 maart hebben er twee digitale informatiesessies plaatsgevonden over de nieuwe pensioenregeling.
Q4 2025 + daarna wanneer nodig	Inrichting Microwebsite: Nieuwe pensioenregeling vanaf 1 juli 2027 inclusief tijdlijn.	Allen	Microwebsite	Wat bekend de nieuwe pensioenregeling voor u? Wat kunt u wanneer van ons verwachten? Vind hier antwoord op uw vragen.
December 2025	Implementatieplan en communicatieplan zijn ingediend	Allen	Microwebsite/ E-mailservice	Het pensioenfonds heeft een plan gemaakt voor hoe we overgaan op de nieuwe regeling en hoe we deelnemers informeren.
Juni 2026	Nieuwe pensioenregeling vanaf 1 juli 2027	Actieve deelnemers Pensioengerechtigden Slapers	E-mailservice met verwijzing naar Microwebsite	Dit is waarom er een nieuwe pensioenregeling komt, hoe ziet de tijdlijn eruit.
Juni 2026	Nieuwe pensioenregeling vanaf 1 juli 2027	Actieve deelnemers Pensioengerechtigden Slapers	E-mailservice met verwijzing naar Microwebsite	Wat zijn de belangrijkste wijzigingen? Wat blijft hetzelfde?

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
September 2026	Compensatieregeling uitleggen	Actieve deelnemers 40-60 jaar	E-mailservice Microwebsite	Er is een compensatieregeling waar u mogelijk voor in aanmerking komt. Op de transitiedatum ontvangen de actieve- en arbeidsongeschikte deelnemers die hiervoor in aanmerking komen een compensatie, als de dekkingsgraad het toelaat. De compensatie wordt op het moment van transitie in een keer toegekend aan deze deelnemers. De compensatie wordt gefinancierd uit het collectieve fondsvermogen.

Fase 2: verdiepen

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
Oktober 2026	Onderzoek fase 1	Actieve deelnemers Pensioengerechtigden Slapers	E-mailservice Online onderzoek	Meting doelstellingen fase 1
Oktober 2026	Compensatieregeling	Actieve deelnemers Slapers Pensioengerechtigden	Microwebsite	Sommige deelnemers hebben nadeel van de overstap naar de nieuwe pensioenregeling. Voor hen is er een compensatie. Dit zijn de voorwaarden die zijn verbonden aan de compensatie en aandachtspunten bij levensgebeurtenissen zoals minder werken of een baanwissel.
Oktober 2026 – daarna doorlopend	Financiële gevolgen met pensioen tijdens transitie	Actieve deelnemers en slapers die zes maanden voor AOW-datum de brief krijgen over pensioen aanvragen.	Microwebsite, nieuwsbericht e-mailservice, brief (vanaf zes maanden voor transitie)	Gaat u dit jaar met pensioen? Dan is dit belangrijk om te weten. De pensioenkeuzes die u maakt voor de transitie kunnen financieel gevolgen hebben na de transitie.
Oktober 2026	Keuzemogelijkheden	Actieve deelnemers 56-68 Slapers 56-68	E-mailservice, landingspagina website	U kunt in nieuwe regeling nog steeds (dezelfde) keuzes maken voor uw pensioen.
Oktober 2026	UPO per 1 januari 2026	Actieve deelnemers	UPO	Uniform Pensioenoverzicht Dit UPO is nog gebaseerd op de huidige pensioenregeling. Op 1 juli 2027 start de nieuwe pensioenregeling. U krijgt in Q2 de eerste berekening van uw

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
				pensioen in de nieuwe regeling.
November / december 2026	Informatie voor actieve deelnemers	Actieve deelnemers 18-24 jaar Actieve deelnemers 25-39 jaar Actieve deelnemers 40-60 jaar Actieve deelnemers 61-68 jaar	E-mailservice (4 varianten)	Ga je uit dienst? Dit is belangrijk om te weten. (waardeoverdracht) We beleggen (nog steeds) collectief, maar voor jongere deelnemers kunnen we meer risico nemen. Dit kunt u van ons verwachten (tijdlijn). Zo is het nabestaandenpensioen geregeld in de nieuwe regeling. Naarmate u ouder wordt, nemen wij steeds minder beleggingsrisico met uw pensioen. Dit kunt u van ons verwachten (tijdlijn). U komt mogelijk in aanmerking voor een compensatieregeling. Zo is het nabestaandenpensioen geregeld in de nieuwe regeling. Naarmate u ouder wordt, nemen wij steeds minder beleggingsrisico met uw pensioen. Dit kunt u van ons verwachten (tijdlijn). Zo is het nabestaandenpensioen geregeld in de nieuwe regeling. We bouwen het risico dat we met het beleggen van uw pensioen nemen langzaam af richting de pensioendatum. U kunt in nieuwe regeling nog steeds (dezelfde) keuzes maken voor uw pensioen. Er komt een nieuwe pensioenplanner. Dit kunt u van ons verwachten (tijdlijn).
November / december 2026	Informatie voor pensioengerechtigden	Pensioengerechtigden	Brief	Uw (pensioen)inkomen beweegt mee met de resultaten van het fonds.

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
			E-mailservice indien digitaal profiel	We doen ons best om uw uitkering minimaal gelijk te houden met de ambitie om deze te verhogen. U blijft levenslang pensioen ontvangen. Zijn er in een jaar tegenvallende resultaten? Dan heeft het fonds de solidariteitsreserve om dit op te vangen. Dit kunt u van ons verwachten (tijdlijn). Houdt er rekening mee dat eventuele pensioenkeuzes niet meer mogelijk zijn in de nieuwe situatie of de berekeningen van uw pensioen anders uitvallen.
November / december 2026	Informatie voor slapers	Slapers	E-mailservice	U heeft pensioen opgebouwd bij het pensioenfonds. U kunt uw opgebouwde pensioen overzetten van het pensioenfonds naar uw huidige pensioenfonds. Zo werkt waardeoverdracht. Log in en zie hoeveel pensioen u heeft staan. Op dit moment geen pensioenuitvoerder? [Hier] vindt u meer informatie. Dit kunt u van ons verwachten (tijdlijn).
December 2026	Procesbrieven tijdens transitieperiode in gebruik nemen	Allen	Procesbrieven	Op 1 juli 2027 start de nieuwe pensioenregeling. Dat betekent voor u...
Januari 2027	UPO	Pensioengerechtigden	UPO	Uniform Pensioenoverzicht Dit UPO is nog gebaseerd op de huidige pensioenregeling. Op 1 juli 2027 start de nieuwe pensioenregeling. U krijgt in Q2 de eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling.
Maart 2027	Compensatieregeling (indien van toepassing)	Groep actieve deelnemers met compensatie (40-60 jaar)	Brief	U komt mogelijk in aanmerking voor de compensatieregeling. Waarom + uitleg.
Maart 2027	Informatie over wezenpensioen	Wezen	Brief	Op 1 juli 2027 start de nieuwe pensioenregeling.

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
				Het wezenpensioen krijgt een vaste eindleeftijd van 25 jaar. Bestaande afspraken van wezenpensioen dat is ingegaan voor 1 juli 2027 worden gerespecteerd.
Maart 2027	Informatie voor arbeidsongeschikten	Arbeidsongeschikten	Brief	Op 1 juli 2027 start de nieuwe pensioenregeling. Wij blijven uw pensioenpremie betalen voor het deel dat u arbeidsongeschikt bent.
Maart 2027	Informatie i.v.m. lopende uitkeringen	Ingegaan OP en PP Ex-partners met uitkering	Brief	Op 1 juli 2027 start de nieuwe pensioenregeling. Uw uitkering blijft in de maand juli 2027 hetzelfde als in juni 2027. In augustus krijgt u voor het eerst een uitkering volgens de nieuwe pensioenregeling, eventueel met verrekening over juli. Vanaf september ontvangt u de uitkering volgens de nieuwe regeling. Dat bedrag is waarschijnlijk ongeveer hetzelfde / iets hoger dan nu. U krijgt binnenkort uw eerste berekening (uitleg).
Maart 2027	Informatie voor deelnemers en pensioengerechtigden	Actieve deelnemers Pensioengerechtigden (Slapers)	Webinar E-mailservice Microwebsite	Zo ziet de nieuwe pensioenregeling er op hoofdlijnen uit. Wat verandert er wel en wat verandert er niet. Hier staan wij nu. Dit kunt u nog verwachten (tijdlijn). Wij zorgen voor een correcte en eerlijke overgang. In Q2 krijgt u een eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling, in Q4 de definitieve.
April / mei 2027	Eerste berekening	Actieve deelnemers Slapers Pensioengerechtigden Ex-partners	Brief Online tool E-mailnotificatie Brief notificatie Bouncebrief	Dit is de eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling. Is uw situatie gewijzigd na de peildatum? Dan is dit niet verwerkt in de berekening van de bedragen, we gaan uit van de situatie op de peildatum. Bedragen en berekeningen zijn

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
				gebaseerd op de beleidsdekkingsgraad van dit moment. Op 1 juli 2027 start de nieuwe pensioenregeling. U bouwt een persoonlijk kapitaal op voor uw pensioen. Als u met pensioen gaat, levert dit kapitaal een pensioen op dat u krijgt zolang u leeft (alleen actieven). De inschatting van uw pensioen gaat meer bewegen. Waarom komt u wel/niet in aanmerkingen voor compensatie en hoeveel is uw compensatie. Meer informatie is terug te vinden op de website. Zo proberen we uw koopkracht op peil te houden in de nieuwe regeling. Wij raden u aan uw pensioen te blijven volgen. De pensioenregeling die nu nog geldt, stopt op 30 juni 2027. Het pensioen dat u dan hebt opgebouwd, zetten we om naar de nieuwe pensioenregeling. Verplichte bedragen (Verwijzing naar) uitleg verschillen tussen pensioen in oude regeling en pensioen in nieuwe regeling.
Mei / juni 2027	De nieuwe pensioenregeling start bijna Aankondiging freezeperiode	Alle doelgroepen	Microwebsite Brief E-mailservice	Vanaf 1 juli 2027 start officieel de nieuwe pensioenregeling. Om alles goed te regelen is het nodig dat we de dienstverlening voor 2 maanden bevriezen. In deze periode kunt u dit van ons wel / niet verwachten Zodra alles klaar is, informeren we u daarover.

Fase 3: accepteren

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
1 juli 2027	Start nieuwe pensioenregeling			
1 juli 2027	Start freezeperiode	Alle doelgroepen	E-mailservice Nieuwe website	Wat betekent de freezeperiode? Wat kunt u wel en niet van ons verwachten? Geen zorgen, hier zorgen we voor (ook tijdens de freeze). Hebt u vragen? Neem contact met ons op.
Juli 2027	Jaaropgave	Pensioengerechtigden	Brief	Jaaropgave 2026
Juli 2027	Onderzoek fase 2	Actieve deelnemers Pensioengerechtigden Slapers	E-mailservice Onlineonderzoek	Meting doelstellingen fase 2
Augustus / september 2027	Compensatie wel of niet ontvangen	Actieve deelnemers en arbeidsongeschikten	Brief	De compensatie is op het moment van transitie in een keer toegekend. De compensatie wordt gefinancierd uit het collectieve fondsvermogen.
Augustus / september 2027	Start dienstverlening nieuwe pensioenregeling (nieuwe procesbrieven en livegang nieuw deelnemersportaal)			
Augustus / september 2027	Start nieuwe pensioenregeling Livegang nieuw deelnemersportaal	Actieven Slapers Ex-partners latent	E-mailservice Landingspagina website	De nieuwe pensioenregeling is gestart. Uw pensioen is omgezet. Log in en bekijk uw verwachte pensioen. Uw pensioen gaat meer bewegen. Volg uw pensioen! Op onze nieuwe website vindt u alle info over de nieuwe regeling.
Augustus / september 2027	Start nieuwe pensioenregeling Livegang nieuw deelnemersportaal	Pensioengerechtigden Ex-partners met uitkering	E-mailservice Landingspagina website	De nieuwe pensioenregeling is gestart. Voor u is er niet veel veranderd. U ziet hier welk pensioen u dit jaar krijgt. Dit is hetzelfde of iets meer dan wat u kreeg. Op onze nieuwe website vindt u alle informatie over de nieuwe pensioenregeling. Hebt u vragen? Neem gerust contact met ons op.
Oktober 2027	Zo zit de nieuwe regeling in elkaar	Pensioengerechtigden Actieven Slapers	E-mailservice	De nieuwe pensioenregeling is gestart. U bouwt persoonlijk kapitaal op voor uw pensioen (actieven).

Moment	Actie	Doelgroep	Middel	Boodschappen
				Uw pensioen kan meer bewegen. Volg uw pensioen! Zo zit het met het nabestaandenpensioen. U kunt nog steeds keuzes maken voor uw pensioen. (actieven)
Q4 2027	Alleen van toepassing bij een tegenvallend resultaat	Actieve deelnemers Gewezen deelnemers Pensioengerechtigden Gewezen partners	Website	Uw pensioen(aanspraken) vallen lager uit. Dit komt omdat de dekkingsgraad bij overgang onvoldoende is. Uw pensioen valt [iets][lager] uit dan in de eerste berekening die we eind vorig jaar stuurden. Dit komt doordat [uitleg situatie].[1] [1] alleen als de dekkingsgraad op de transitiedatum lager is dan op de peildatum van de eerste berekening
Q4 2027	UPO tweede berekening Goed kijken naar volgordeijkheid	Actieve deelnemers Slapers Pensioengerechtigden Ex-partners	UPO / tweede berekening Brief Online tool E-mailnotificatie Brief notificatie Bouncebrief	Dit is de tweede berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling. Op 1 juli 2027 is de nieuwe pensioenregeling gestart. U bouwt een persoonlijk kapitaal op voor uw pensioen. Als u met pensioen gaat, levert dit kapitaal een pensioen op dat u krijgt zolang u leeft (alleen actieven). De inschatting van uw pensioen gaat meer bewegen. Wij raden u aan uw pensioen te blijven volgen. Het pensioen dat u in de oude pensioenregeling had opgebouwd, is omgezet naar de nieuwe pensioenregeling. Verplichte bedragen. (Verwijzing naar) uitleg verschillen tussen de eerste berekening en de tweede berekening.
Eind Q4 2027	Onderzoek fase 3	Actieve deelnemers Pensioengerechtigden Slapers	Online onderzoek	Meting doelstellingen fase 3

8. Evaluatie

Het pensioenfonds meet op verschillende manieren of de communicatie het gewenste effect heeft. Met deze inzichten van de kwalitatieve onderzoeken in de verschillende fases kan het fonds de communicatie eventueel bijsturen mocht het pensioenfonds dit nodig achten. Voor de meting en evaluatie van de transitiecommunicatie kiest het fonds voor een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

8.1 Kwantitatief onderzoek

Het fase 1-meting onderzoek wordt de basis voor het meten van de KPI's. Het fonds haalt na alle verdere fases van de transitiecommunicatie kwantitatieve data op om de KPI's van die fases te kunnen meten:

- In oktober 2026 wordt gemeten of het fonds op koers loopt voor de doelstellingen van fase 1;
- In juli 2027 wordt gemeten of het fonds op koers loopt voor de doelstellingen van fase 2;
- In januari 2028 wordt gemeten of de doelstellingen voor fase 3 zijn behaald.

Er wordt een kort online onderzoek uitgezet onder de actieve deelnemers, pensioengerechtigden en slapers. We meten in ieder geval de scores op de subdoelen:

- Weet dat Pensioenfonds Smurfit Kappa per 1 juli 2027 een nieuwe pensioenregeling krijgt.
- Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
- Heeft de eerste en tweede berekening bekeken.

Er worden ook vragen opgenomen over de gewenste manier van communiceren (begrijpelijkheid, frequentie, middelenmix). Het fonds stelt maximaal 10 vragen om het onderzoek kort te houden, zodat deelnemers eerder bereid zijn (meermaals) mee te doen.

Naast dit onlineonderzoek, leveren de volgende gegevens ons ook inzichten:

- Statistieken en gebruik website en portaal
- Statistieken digitale nieuwsbrieven
- Inzet van duimpjes bij digitale verzendingen (feedback, duim omhoog of omlaag met eventuele toelichting)
- Aantal reacties bij klantenservice
- Beschikbare e-mailadressen

8.2 Kwalitatief onderzoek

Het houden van webinars en/of informatiesessies over verschillende onderwerpen is onderdeel van de transitiecommunicatie. Het fonds is van plan om tijdens deze online bijeenkomsten feedback op te halen bij deelnemers. De gestelde doelstelling en de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek bepalen welke feedback wordt opgehaald bij de online bijeenkomsten. Op die manier kunnen de uitkomsten uit de kwantitatieve onderzoeken meer uitgediept worden. In deze webinars komt een goed beeld naar voren van de opinie.

Daarnaast is er nauw contact met klantenservice over het soort vragen dat gesteld wordt. Op de website en in de portalen kunnen we relatief snel schakelen met vraag en antwoord.

9. Beheersmaatregelen

In de transitiecommunicatie informeert het pensioenfonds deelnemers over de oude situatie en de verwachte nieuwe situatie. Met beheersmaatregelen borgen we deze vijf communicatierisico's:

1. Risico dat informatie inhoudelijk en/of juridisch niet correct is.
2. Risico dat deelnemers onjuiste informatie ontvangen.
3. Risico dat deelnemers informatie niet of niet tijdig ontvangen.
4. Risico dat deelnemers niet weten hoe of waar ze een klacht in kunnen dienen.
5. Risico dat deelnemers met klachten niet eenduidig behandeld worden.

Beheersmaatregelen

- Het fonds zorgt voor een inhoudelijke en juridische toets van de communicatie-uitingen.
- De door AZL opgestelde communicatie wordt voorgelegd aan het pensioenbureau. Het pensioenbureau controleert op juistheid.
- Communicatie die wordt gebaseerd op aangeleverde input en door AZL wordt geredigeerd, wordt altijd eerst voor akkoord voorgelegd aan degene die de informatie aanlevert.
- AZL levert ook generieke communicatie aan ons fonds. Denk hierbij aan generieke aanpassingen van websiteteksten. Hierbij vindt er een inhoudelijke review plaats binnen AZL door een senior bestuursadviseur.
- De op basis van het geselecteerde adresbestand samengevoegde brieven worden steekproefsgewijs gecheckt door de interne accountmanager van ons fonds aan de hand van de gegevens die in de administratie staan. Zo wordt de kans op datalekken en fouten geminimaliseerd. Van de verzendingen wordt door AZL ISAE 3000 bewijs vastgelegd.
- UPO's worden door AZL geautomatiseerd aangemaakt. De inregeling hiervan verloopt via het change managementproces waarbij de geautomatiseerde aanmaak en de brieven inhoudelijk worden gecontroleerd voordat deze in productie gaan. Hierbij wordt getoetst of gegevens en bedragen op het UPO overeenkomen met gegevens in onze administratie. Change-management en UPO-mutaties zijn beiden onderdeel van de jaarlijkse ISAE 3402-audit van AZL. Vanuit de selecties UPO-mutaties worden onder andere de brieven (nogmaals) inhoudelijk gecontroleerd. Bij geconstateerde afwijkingen wordt de oorzaak bepaald en worden alle UPO's gecontroleerd die hierdoor geraakt zouden kunnen zijn.

- AZL gaat over naar een nieuw administratiesysteem: Festina Finance. Festina Finance volgt hierbij de Nederlandse wetgeving. De programmatuur die de URM-berekeningen verzorgt, is bij het inregelen uitvoerig getest. Bij de oplevering is nogmaals getest op correcte berekeningen. Het proces is geautomatiseerd ingeregeld zodat alle data uit de administratie wordt overgenomen. Hiervoor vinden voorafgaand aan de overgang van de pensioenregeling van ons pensioenfonds diverse audits en tests plaats zodat de overgang zo gecontroleerd mogelijk kan plaatsvinden..
- Het proces van overgang van het oude naar het nieuwe administratiesysteem wordt voor ons pensioenfonds gelijktijdig gedaan met het invaren van de pensioenen. Zo kan de nieuwe pensioenregeling gelijk vanaf de start worden geadministreerd in de nieuwe pensioenadministratie. Uitgangspunt bij deze overgang is dat de deelnemers hier zo min mogelijk van zullen merken, uitkeringen van gepensioneerden niet onderbroken zullen worden en nieuwe uitkeringen ook gewoon plaats kunnen vinden.
- De ISAE 3402 beschrijft in hoofdstuk 5 de wijze waarop AZL-datakwaliteit waarborgt, o.a. door aansluiting met bronsystemen (BRP, UWV, WGP, etc.) en de 700 datacontroles van het datacontroleraamwerk. De datacontroles zijn veelal applicationcontrols op juiste invoer van data (bijvoorbeeld aan de hand van onze portalen) die hiermee de datakwaliteit van de systemen aan de voorkant afdwingt.
- Voor invaren dient datakwaliteit te worden vastgesteld aan de hand van het kader datakwaliteit opgesteld door DNB en de Pensioenfederatie. In het invaardossier is een risicoanalyse door het fonds alsmede een data-analyse uitgevoerd door AZL. Het invaardossier wordt vervolgens getoetst door een externe auditor.
- Een externe partij zal een controle uitvoeren bij invaren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de risicoanalyse op datakwaliteit die wordt uitgevoerd in het kader van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Bij de beoordeling wordt ook gebruik gemaakt van de rapportage Datakwaliteit welke onderdeel uitmaakt van het "invaardossier" dat goedgekeurd is door een AUP-auditor, PWC.
- Het is belangrijk dat we tijdens de transitie correcties van pensioenaanspraken en -rechten zoveel mogelijk voorkomen. Voor de transitie is onze administratie opgeschoond en zorgt AZL ervoor dat de communicatie aansluit op de administratie. Indien er tijdens de transitie alsnog correcties nodig zijn, dan wordt de deelnemer geïnformeerd hierover conform het correctie- en herzieningsbeleid. In de communicatie met zowel deelnemers als de werkgever nemen we het belang van het tijdig doorgeven van de juiste gegevens mee.

- Bij de start van de nazorgfase worden mutaties die tijdens de zogenaamde freeze zijn ontstaan, direct verwerkt. Met de term 'freeze' wordt verwezen naar de periode kort vóór de transitie, waarin een aantal weken een stop op mutaties wordt gehanteerd binnen de pensioenuitvoering.
- Het fonds voert de transitie zo evenwichtig mogelijk uit en we informeren deelnemers zo goed mogelijk. Is een deelnemer toch ontevreden? Het pensioenfonds heeft een klachtenregeling. Deelnemers kunnen via het contactformulier op de website van het fonds een klacht indienen. Meer informatie over de klachtenregeling staat op de website www.smurfitkappapensioen.nl. Indien nodig verwijst het fonds door naar de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP).
- Op de klantenserviceafdeling van de uitvoerder wordt gebruik gemaakt van vooraf opgesteld vragen en antwoorden. Deze worden gebruikt bij vragen van deelnemers, maar ook bij mogelijke klachten van deelnemers. Zo worden deelnemers voorzien van dezelfde antwoorden op de vragen.

Bijlage

Bijlage 1 | Overzicht te communiceren bedragen

In de eerste en tweede berekening moet een aantal bedragen gecommuniceerd worden. Al deze bedragen worden getoond zonder en mét wijziging van de pensioenregeling. Hieronder zetten we voor elke doelgroep op een rij welke bedragen we communiceren.

Actieve deelnemers en (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte deelnemers met premievrije opbouw

- Ouderdomspensioen:
 - Opgebouwde pensioenaanspraak (als uitkering, nominaal bedrag).
 - Reglementair te bereiken pensioen (als uitkering, nominaal bedrag).
 - Te bereiken pensioen als reëel bedrag in 3 scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor.
 - De mogelijke ontwikkeling van het te bereiken pensioen als reëel bedrag (in het verwachte scenario) na ingang van het pensioen. De ontwikkeling wordt weergegeven in 3 scenario's in de navigatiemetafoor.
 - In tweede berekening, de hoogte van het pensioenkapitaal.
- Partnerpensioen (indien van toepassing):
 - Bij overlijden tijdens dienstverband, inclusief eventueel opgebouwde aanspraak in het kader van overgangsrecht.
 - Bij overlijden na pensioeningang.
- Wezenpensioen (indien van toepassing):
 - Bij overlijden tijdens dienstverband, inclusief eventueel opgebouwde aanspraak in het kader van overgangsrecht.
 - Bij overlijden na pensioeningang.
- Arbeidsongeschiktheid (indien van toepassing):
 - Hoogte dekking, duur uitkering.
 - Premievrije pensioenopbouw.

Gewezen deelnemers en gewezen partners in geval van conversie

- Ouderdomspensioen:
 - Opgebouwde pensioenaanspraak (als uitkering, nominaal bedrag).
 - Opgebouwde pensioenaanspraak als reëel bedrag in 3 scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor.
 - De mogelijke ontwikkeling van het te bereiken pensioen als reëel bedrag (in het verwachte scenario) na ingang van het pensioen. De ontwikkeling wordt weergegeven in 3 scenario's in de navigatiemetafoor.
 - In tweede berekening, de hoogte van het pensioenkapitaal.
- Partnerpensioen (indien van toepassing):
 - Bij overlijden voor pensioeningang (eventueel opgebouwde aanspraak in het kader van overgangsrecht).
 - Bij overlijden na pensioeningang.
- Wezenpensioen (indien van toepassing):
 - Bij overlijden voor pensioeningang (eventueel opgebouwde aanspraak in het kader van overgangsrecht).
 - Bij overlijden na pensioeningang.

Gepensioneerden en gewezen partners met ingegaan verevend ouderdomspensioen

- Ouderdomspensioen:
 - Pensioenrecht op transitiedatum
- (Bijzonder) partnerpensioen (indien van toepassing)
- Wezenpensioen (indien van toepassing)

Partnerpensioen ingegaan

- Pensioenrecht op transitiedatum

Wezenpensioen ingegaan

- Pensioenrecht op transitiedatum

Arbeidsongeschiktheidspensioen ingegaan

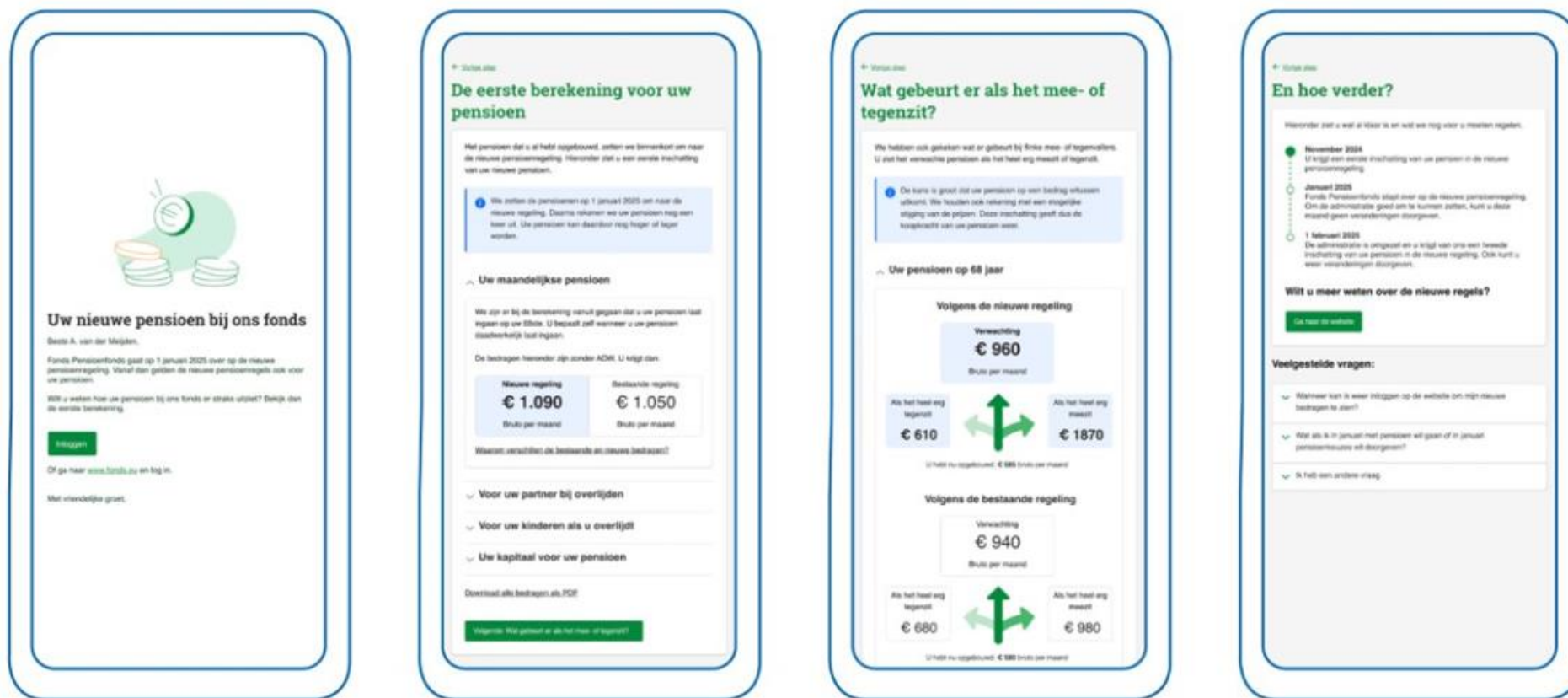
- Pensioenrecht op transitiedatum

Gewezen partners in geval van verevening

- Verevend ouderdomspensioen (indien van toepassing)
- Bijzonder partnerpensioen (indien van toepassing)

Bijlage 2 | Online tool: belangrijkste bedragen in digitale flow

Om niet alleen wettelijk compliant te zijn, maar ook aan te sluiten op de kenmerken van onze populatie, is de eerste berekening ook in een online tool beschikbaar op Mijn Pensioencijfers, via een digitale flow. In stappen begeleiden het fonds de deelnemers bij het doornemen van de bedragen. Het fonds biedt de informatie gelaagd en toegankelijk aan. De informatie in de digitale flow is minder uitgebreid dan de brief, maar geeft goed inzicht in de belangrijkste en voor hen meest relevante bedragen. Bijvoorbeeld: in de brief ziet de deelnemer een uitgesplitst partnerpensioen; in de online tool alleen een totaal partnerpensioen.



Bijlage 3 | Uitleg freezeperiode en livegang nieuwe portalen

Er is een freeze van de administratie gepland van ongeveer twee maanden. Deze freeze gaat in op 1 juli 2027. De freeze is nodig voor de migratie naar het Wtp IT-landschap én voor het invaren van de pensioenen. Met de start van de freeze wordt de huidige pensioenregeling afgesloten. Vervolgens worden de inваarkapitalen op individueel niveau berekend en start de migratie.

Wat kan er wel en niet tijdens de freeze

Bij overlijden: nabestaandenpensioen direct berekend (tijdelijk volgens oude regels)

Als een deelnemer tijdens de freezeperiode overlijdt, zorgen we dat het eventuele nabestaandenpensioen ingaat. Een eventueel nabestaandenpensioen wordt dan berekend volgens de huidige regeling. Na de freezeperiode volgt een correctie. Nabestaanden worden hierover geïnformeerd.

Met pensioen

Deelnemers kunnen hun pensioen laten ingaan tijdens de freezeperiode. Zij moeten hun pensioenplan dan wel vóór 30 juni 2027 indienen via Mijn Pensioenplan.

Alle overige life events: opgespaard tijdens de freeze en direct daarna verwerkt

Werkgevers kunnen tijdens de freeze mutaties die ingaan na de transitiedatum niet doorgeven via het werkgeversportaal. Deze moeten na de freeze worden doorgegeven en worden dan direct in de nieuwe Wtp-administratie verwerkt. Ditzelfde geldt voor de mutaties die vanuit de Basisregistratie Personen (BRP) komen.

Website (open/gesloten deel) tijdens de freeze

Website

Tijdens de freeze is het open deel van de nieuwe website (per 1 juli 2027) al operationeel. Het gesloten deel (portalen Mijn Pensioengegevens en Mijn Pensioenadministratie) is na de freeze beschikbaar.

Deelnemersportaal

Tijdens de freeze is het huidige deelnemersportaal beschikbaar met een inblikfunctie, om persoonlijke documenten te kunnen bekijken. Deelnemers zien hier bijvoorbeeld hun eerste berekening en oude UPO's terug. Gepensioneerden zien hier ook hun jaaropgaves.

Pensioenplanner: Mijn Pensioenplan

Tijdens de freeze is de pensioenplanner niet beschikbaar.

Communicatie over de freeze: deelnemers en werkgevers

Communicatie over de freeze gebeurt via:

Procesbrieven

In procesbrieven die deelnemers ontvangen voegen we, waar dat relevant is, informatie toe over de freeze. Bijvoorbeeld: in de aanschrijvingsbrief 'Ingang Pensioen' voegen we een passage toe over de nieuwe regeling. We vragen deelnemers om zoveel mogelijk vóór 30-06-2027 hun pensioenplannen in te dienen via Mijn Pensioenplan (de huidige pensioenplanner).

Na de freeze, kunnen deelnemers plannen maken in de nieuwe omgeving.

Deelnemersportaal: Mijn pensioencijfers

In het huidige deelnemersportaal zijn instructies toegevoegd. Daarin lezen deelnemers dat zij in juli en augustus 2027 geen wijzigingen kunnen doorgeven via het portaal. Vanaf 1 september 2027 kunnen ze wijzigingen doorgeven via de nieuwe omgeving. Gaat het om een wijziging die niet kan wachten? Dan kan de deelnemer contact opnemen met de klantenservice.

Pensioenplanner: Mijn Pensioenplan

In de huidige pensioenplanner lezen deelnemers dat de planner in juli en augustus 2027 niet beschikbaar is. We vragen deelnemers die hun pensioen in juli, augustus en september 2027 (willen) laten ingaan, hun pensioenplan uiterlijk 30 juni 2027 door te geven.

Gaat het pensioen in oktober 2027 in, of later? Dan kunnen ze het plan vanaf 1 september 2027 in de nieuwe omgeving indienen.

Digitale nieuwsbrief

Eind maart 2027 wordt er gecommuniceerd over de wijzigingen en freeze via de digitale nieuwsbrief. Ook volgt er (naar verwachting in april 2027) een brief over de wijzigingen.

Algemene communicatiemiddelen

Daarnaast informeren we deelnemers in het voorjaar van 2027 in onze algemene communicatiemiddelen over de aankomende freeze. Denk hierbij aan informatie op de website, e-mailservice en/of ons digitaal magazine. Het fonds zorgt dat de verwachtingen goed gemanaged worden en deelnemers en de

werkgever tijdig weten wat de freeze inhoudt, wat ze wel en niet kunnen doen en wel en niet van ons kunnen verwachten.

Livegang nieuwe portalen

De verwachting is dat vanaf september 2027 de nieuwe portalen (het gesloten deel van de website) gebruikt kunnen worden. Mocht het zo zijn dat alles al in de loop van augustus overgezet is, dan kan het zijn dat de portalen al eerder live gaan. Het open deel van de website is al per 1 juli 2027 live.

Deelnemersportaal

- In september 2027 gaat het nieuwe deelnemersportaal live
- Vanaf dit moment kunnen deelnemers weer wijzigingen en keuzes doorgeven
- Nieuwe pensioen online inzien
- Waardeoverdracht doorgeven (al kan dit langer duren voordat dit kan worden verwerkt, omdat er tijdelijk geen waardeoverdracht kan plaatsvinden als een van de pensioenfondsen op dat moment in transitie is)

Werkgeversportaal

- In september 2027 gaat het nieuwe werkgeversportaal live.
- Portaal lijkt op het huidige portaal. De bekende elementen zijn nog steeds terug te vinden.
- Mogelijk zijn nog niet alle functies meteen beschikbaar. Hierover worden werkgevers geïnformeerd.
- Premienota bekijken in het portaal.
- Oude portaal blijft in ieder geval tot en met juni 2028 open om eventueel gegevens van de eerste helft van 2027 door te geven.

Bijlage 4 | Terugwerkende kracht mutaties

Wanneer worden terugwerkende kracht (TWK) mutaties verwerkt

Direct nadat de freezeperiode voorbij is en we dus de Wtp-administratie hebben opgestart, worden de TWK-mutaties verwerkt. De TWK-mutaties hebben een datum gebeurtenis van vóór 1 juli 2027. AZL heeft een methode ontwikkeld om deze mutaties te verwerken. De TWK wordt in de huidige nFTK regeling (in het huidige administratiesysteem) berekend.

Communicatie met deelnemers over TWK

De deelnemer krijgt de procesbrief die nog hoort bij de 'oude' regeling. Daarin komt – waar nodig – een toevoeging dat die gebeurtenis invloed heeft op de eerder gecommuniceerde bedragen (in de eerste berekening).

TWK's voorkomen

Het is in het belang van de deelnemer dat in de tweede berekening eventuele wijzigingen al zijn verwerkt. Dat kan alleen als werkgevers tijdig wijzigingen aan ons doorgeven. Zo voorkomen we dat een deelnemer achteraf een extra overzicht na een TWK moet ontvangen.

In de communicatie roepen we werkgevers op om hun wijzigingen tijdig door te geven en leggen uit waarom het zo belangrijk is om met zo min mogelijk TWK's het nieuwe stelsel in te gaan.

Bijlage 5 | Fallback scenario

In het geval dat de overstap wordt uitgesteld, moeten deelnemers en andere belanghebbenden daarover worden geïnformeerd.

Communicatie

Bij een no go is het van belang dat belanghebbenden snel geïnformeerd worden.

Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld:

- Sociale partners
- Verantwoordingsorgaan
- Werkgever
- Deelnemers

Hierbij is speciale aandacht voor:

- Deelnemers die vlak na 1 juli 2027 met pensioen gaan

Boodschap:

De inhoud van de communicatie over de gevolgen van de no go kan opgesplitst worden in verschillende fases:

- Fase 1:
De invoering van de nieuwe regeling en het overzetten van de bestaande rechten is uitgesteld. 1 juli 2027 is niet de invaardatum. Alles loopt door zoals het was. In specifieke situaties kan dit gevolgen hebben. Daarover informeren we u binnenkort.
- Fase 2:
De gevolgen van het uitstel voor gemaakte/te maken keuzes en het doorgeven van aanvragen (bijv. waardeoverdracht).
- Fase 3:
De nieuwe invaardatum is bekend.

Middelen:

Communicatie zal digitaal en waar nodig via post plaatsvinden. Dit betekent dat de volgende middelen ingezet worden:

- Informatie op de website en in portalen aanpassen
- E-mailservice
- Nieuwsbericht
- Brief voor deelnemers met postvoorkeur Post of deelnemers met postvoorkeur digitaal, waarvan geen e-mailadres bekend is.
- Procesbrieven aanpassen
- Q&A op de website (die ook door klantenservice gebruikt wordt)

Bijlage 6 | Deelnemers met life-event in transitieperiode

Deelnemers die te maken hebben met een life-event rond de transitiedatum zijn een speciale groep in de communicatie. Met 'Rond de transitiedatum' bedoelen we hier: na de peildatum voor de eerste berekening en vóór de tweede berekening. De peildatum is door de pensioenuitvoerder vastgesteld op 9 maanden voor de overstap, dus op 1 oktober 2026.

Communicatie gevolgen life event

Deelnemers die in die periode door een life-event van status veranderen nemen we zo goed mogelijk mee in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. De deelnemer ontvangt wel de reguliere procesbrief, maar ontvangt daarna nog middels een veegactie de zogenaamde duale-fase-brief. Hierin wordt de deelnemer meegenomen in de veranderingen.

Tweede berekening na life event

Een deelnemer in een life-event rond de transitie krijgt van een tweede berekening de versie die past bij de nieuwe status van de deelnemer. Stel dat een actieve deelnemer op 1 juni 2027 uit dienst gaat. Dan ontvangt deze deelnemer:

- Eerste berekening versie actieven
- Tweede berekening versie slapers

Bij het huidige UPO gebeurt dat ook zo.

Duale-fase-brief

De duale-fase-brief wordt gestuurd naar:

- Deelnemers die na de peildatum in dienst zijn gekomen;
- Deelnemers bij wie na de peildatum een mutatie in de privé- of werksituatie heeft plaatsgevonden.

Hoofdboodschappen in de duale-fase-brief:

- Voor deelnemers met een mutatie:

- Eerder ontvangen procescommunicatie is gebaseerd op de huidige regeling; er komt een nieuwe pensioenregeling.
- In de eerste invaarbrieven is de mutatie nog niet verwerkt (dit staat ook in algemene termen in die brieven).
- In de tweede invaarbrieven (uiterlijk zes maanden na transitie) is de mutatie wél verwerkt.
 - Voor deelnemers die na de peildatum in dienst kwamen:
 - Je ontvangt geen eerste invaarbrieven, maar wel een tweede (uiterlijk zes maanden na transitie).

Verzendmomenten:

De duale-fase-brieven worden op enkele vaste momenten verzonden:

- Tussen de peildatum en de verzending van de eerste invaarbrieven;
- Na de transitie, nogmaals op enkele momenten in verband met TWK-mutaties.

Met pensioen rond transitiedatum

Deelnemers die rond de transitiedatum bijna/met pensioen gaan krijgen extra aandacht in de procescommunicatie tijdens de aanvraag van hun pensioen. Daarnaast is klantenservice beschikbaar voor ondersteuning.

Met pensioen rond transitiemoment zelf

Deelnemers die rond het transitiemoment met pensioen gaan, begeleiden we vanaf januari 2027 in de aanvragebrieven. Deze informatie staat ook op de microwebsite en in een nieuwsbericht op de website.

Met pensioen in Q3 2027

Deelnemers die in juli, augustus of september 2027 met pensioen willen gaan, vragen we om hun pensioen nog vóór 30 juni 2027 aan te vragen.

Met pensioen vanaf Q4 2027

Deelnemers die vanaf oktober 2027 met pensioen gaan, vragen we om met het aanvragen te wachten tot na de freezeperiode.

Boodschap aan deze doelgroep

Ga je tussen de peildatum en september 2027 met pensioen, houd er dan rekening mee dat sommige zaken anders verlopen dan normaal:

- Gaat jouw pensioen in juli, augustus of september 2027 in? Of wil je jouw pensioen laten ingaan in die maanden? Dien je pensioenaanvraag uiterlijk op 30 juni 2027 in. Gaat jouw pensioen in oktober 2027 in, of later? Of wil je jouw pensioen laten ingaan in oktober 2027, of later? Dien je pensioenaanvraag dan in vanaf 1 september 2027.
- Jouw pensioen kan nog veranderen. We weten pas ná de overgang precies hoe hoog jouw pensioen wordt op basis van de nieuwe regeling. Dit kan ook gevolgen hebben voor de afkoop van kleine pensioenen;
- In juli en augustus 2027 kun je geen wijzigingen en keuzes doorgeven via Mijn Pensioencijfers.