



Communicatieplan

Wet toekomst pensioenen

Onderdeel van het implementatieplan, Mei 2025

Inhoudsopgave

1. Situatieschets	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Onze missie	5
1.3 Ons communicatiebeleid	5
2. Doelgroepen	6
2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie	6
2.2 Segmentatie deelnemers	6
2.3 Overzicht communicatie per doelgroep	8
2.3.1 Wat blijft voor deelnemers hetzelfde en wat verandert er?	8
2.3.2 Informatie die volgens de wet verplicht is	10
2.3.3 De informatiebehoefte van de verschillende doelgroepen	12
3. Concrete en realistische doelen	17
3.1 Communicatiedoelen (kennis, houding, gedrag)	17
4. Planning met communicatiemomenten, doelgroepen, boodschappen en kanalen	19
4.1 Fasering in de communicatie	19
4.2 Boodschappen	19
4.3 Communicatie aanpak	35
4.4 Kanalen	36
4.5 Communicatiemomenten	40
4.6 Klantreizen na transitie	45
5. Onderbouwing van de keuzes	46
5.1 Keuzes doelgroepsegmentatie	46
5.2 Keuzes doelen	46
5.3 Keuzes kanalen	47
5.4 Keuzes planning	47
6. Effectmeting en evaluatie	48
6.1 Kwantitatief deelnemersonderzoek	48
6.2 Tracking website statistieken	48
6.3 Monitoren opmerkingen, vragen en klachten	49
6.4 Bijsturen communicatie	49
7. Onderbouwing van correcte informatie	50
7.1 Kwaliteit data en administratie	50
7.2 Zorgplicht en keuzebegeleiding	51
7.3 Vragen- en klachtenbehandeling	51
7.4 Reputatierisico's en communicatie	51
BIJLAGEN	
A. Generieke conceptvoorbeeldbrief transitieoverzicht	53
B. Extra boodschappen brievenset wettelijke communicatie en deelnemersportaal	62
C. Klantprofiel – algemene gegevens Fintality	64

1. SITUATIESCHETS

1.1 Inleiding

Achmea is een coöperatieve verzekeraar, vermogensbeheerder en (financieel) dienstverlener

Met ruim 15.000 medewerkers in binnen- en buitenland staan de medewerkers van Achmea dagelijks klaar voor ruim 10 miljoen klanten. Belangrijke Nederlandse merken van Achmea zijn: Zilveren Kruis, Centraal Beheer, Interpolis, FBTO, Averro, De Friesland, en InShared.

Achmea verwacht 1 juli 2027 over te gaan naar een nieuwe pensioenregeling

1 juli 2023 trad de nieuwe Wet toekomst pensioenen (Wtp) in werking. Met de Wtp sluit het pensioenstelsel beter aan bij de huidige arbeidsmarkt en maatschappij. Pensioen wordt persoonlijker, het beweegt meer mee met de beleggingen en pensioenfondsen kunnen lagere reserves aanhouden. De huidige pensioenregeling van Achmea is een uitkeringsovereenkomst met een actuariële premie per deelnemer en een maximum voor de totale premie. Het is daarmee een zogenaamde Collective Defined Contribution (CDC) regeling.

Eind 2024 is er overeenstemming bereikt over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling in het kader van de Wtp door de werkgever Achmea en de vakbonden FNV Finance, CNV en De Unie. Samen zijn dit de sociale partners. De sociale partners hebben de ambitie om op 1 juli 2027 over te gaan op een flexibele premieregeling: een beschikbare premieregeling, waarbij het uitgangspunt is dat de (opgebouwde) pensioenaanspraken en -rechten overgaan naar de nieuwe pensioenregeling (invaren, artikel 150m PW).

Uitgangspunten voor de nieuwe pensioenregeling: de flexibele premieregeling

De uitgangspunten voor de nieuwe pensioenregeling zijn:

- De transitie moet leiden tot een goed pensioen voor alle deelnemers en moet eenvoudig en transparant zijn.
- Opgebouwde rechten uit de huidige regeling worden naar de nieuwe regeling overgedragen, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor deelnemers.
- Alle deelnemers ontvangen minimaal de waarde van hun (opgebouwde) pensioenen.
- Er wordt, bij voldoende dekkingsgraad, compensatie geboden voor nadelige effecten van de overgang naar een leeftijdsonafhankelijke premie, bij voorkeur als een eenmalige afrekening.
- Gemiste toeslagen worden ingehaald bij voldoende dekkingsgraad.

Stichting Pensioenfonds Achmea voert voor Achmea de (opgebouwde) pensioenen uit

Stichting Pensioenfonds Achmea (hierna te noemen: Pensioenfonds Achmea) verzorgt de uitvoering van de (opgebouwde) pensioenen voor medewerkers die werken of gewerkt hebben bij één van de volgende werkgevers:

- Achmea Interne Diensten N.V.
- Achmea B.V.
- InShared Nederland B.V.
- InShared Holding B.V.
- Stichting Achmea Algemeen Pensioenfonds

Samen te noemen: Achmea.

Pensioenfonds Achmea neemt de deelnemers mee in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling

We staan aan de vooravond van de grootste verandering van het pensioenstelsel in Nederland. Een grote ingreep die ervoor moet zorgen dat het pensioenstelsel nog lang mee kan. Ook voor Pensioenfonds Achmea zijn de veranderingen ingrijpend. Pensioenfonds Achmea is blij dat de sociale partners tot een akkoord zijn gekomen en dat het de deelnemers concreet kan betrekken bij de inhoud van de nieuwe pensioenregeling. Het gaat soms om ingewikkelde informatie en de publieke opinie is verdeeld over de Wtp en de Pensioenwet. Dat geeft ons een extra uitdaging. Hoe we in onze communicatie met deze uitdaging omgaan, beschrijven we in dit communicatieplan.

De veranderingen zijn relatief groot, voor alle deelnemers

Daar waar in dit plan gesproken wordt over 'deelnemers', worden alle mensen bedoeld die aanspraak (kunnen) maken op een pensioen bij Pensioenfonds Achmea:

- actieve deelnemers
- arbeidsongeschikten* met premievrije voortzetting van pensioenopbouw
- gewezen deelnemers
- pensioengerechtigden:
 - deeltijdpensioen
 - (tijdelijk) ouderdomspensioen
 - partnerpensioen
 - wezenpensioen
- ex-partners

**Pensioenfonds Achmea heeft ongeveer 100 deelnemers met een uitkerend arbeidsongeschiktheidspensioen. Deze uitkeringen zijn geen onderdeel van dit communicatieplan. Zij worden in een separaat traject overgedragen aan een verzekeraar.*

Als de communicatie gericht is op een specifieke doelgroep, dan geven we dat aan. Verdere segmentatie van de deelnemers beschrijven we in hoofdstuk 2.

Dit communicatieplan is opgesteld door Pensioenfonds Achmea

We zijn als pensioenfonds verantwoordelijk voor het opstellen van een communicatieplan. Daar waar we ‘we’, ‘wij’ en ‘ons’ schrijven, refereren we aan Pensioenfonds Achmea.

Dit communicatieplan beschrijft hoe wij de deelnemers meenemen in de overgang naar de nieuwe regeling

Evenwichtige, duidelijke, correcte en tijdige communicatie is essentieel om de deelnemers goed te informeren. We geven hen inzicht in de nieuwe pensioenregeling: wat blijft hetzelfde, wat verandert er en wat betekent de nieuwe pensioenregeling voor hen? Daarnaast begeleiden we hen adequaat bij het maken van passende keuzes binnen de nieuwe regeling.

In dit plan leggen we uit hoe we dit doen, wanneer we dit doen, met welke boodschappen, via welke kanalen en welke communicatiedoelen we nastreven. In de planning houden we rekening met evaluatiemomenten, zodat we zo nodig kunnen bijsturen. Dit plan dient als hulpmiddel om vroegtijdig en gestructureerd na te denken over de communicatie die nodig is om alle deelnemers bij de aankomende veranderingen te betrekken.

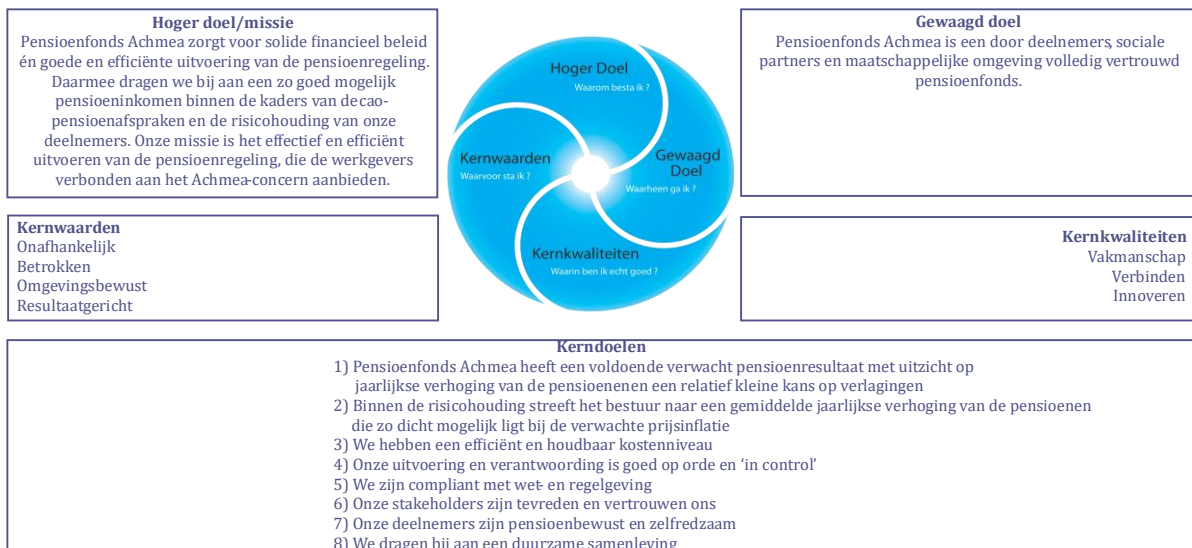
Het communicatieplan omvat de periode tot na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling

Dit is van 2025 tot de eerste helft van 2028. Gezien de lange looptijd en omdat nog niet alle details over de uitvoering bekend zijn, beschouwen we dit plan als een ‘levend’ document. Dit betekent dat het plan wordt aangepast zodra er nieuwe relevante informatie beschikbaar komt.

We publiceren het communicatieplan op onze website

Het communicatieplan is een onderdeel van het implementatieplan. We dienen beide plannen in bij DNB. Gelijktijdig dienen we het communicatieplan ook in bij de AFM. Het communicatieplan plaatsen we op onze website na verzending naar de toezichthouder AFM.

1.2 Onze missie



1.3 Ons communicatiebeleid

Ons communicatiebeleidsplan 2024 – 2027 beschrijft de lange termijnvisie, de communicatiedoelstellingen, de communicatiestrategie en het beleid keuzebegeleiding van Pensioenfonds Achmea voor de periode 2024 tot en met 2027. Het hierin geformuleerde communicatiebeleid vormt het vertrekpunt voor al onze communicatie richting deelnemers.

Missie Met betrouwbare, begrijpelijke en, waar gewenst, persoonlijke communicatie streven we ernaar onze deelnemers pensioenbewust te maken en hen zelf de regie te laten nemen over het eigen pensioen. Het communicatiebeleid zal daarnaast bijdragen aan vertrouwen en waardering bij de deelnemers.	Visie In onze visie op communicatie stellen we de volgende doelen voorop: 1. Deelnemer staat centraal 2. Deelnemer is pensioenbewust 3. Deelnemer neemt regie over eigen pensioen 4. De deelnemer is tevreden en heeft vertrouwen in Pensioenfonds Achmea
Kernboodschap “Achmea heeft een goede pensioenregeling. Het fonds voert deze voor haar uit. Binnen jouw pensioenregeling heb je zelf de regie: je maakt zelf keuzes, je geeft veranderingen in je persoonlijke situatie door en je bepaalt zelf of jouw pensioen straks voldoende is om te kunnen leven zoals jij dat wil. Zo nodig, tref je zelf voorzieningen om je pensioen aan te vullen. Pensioenfonds Achmea helpt je met algemene en persoonlijke informatie en begeleidt je bij het maken van weloverwogen keuzes”.	Uitgangspunten • Wij voldoen aan wet- en regelgeving • Wij verzorgen communicatie ‘door Achmea voor Achmea’ • Wij werken kostenefficiënt • Wij communiceren in principe digitaal, tenzij... • We communiceren gelaagd: van hoofdboodschap met actie naar relevante verdiepende informatie • Wij meten het effect van onze activiteiten en sturen bij waar nodig • Wij informeren en begeleiden deelnemers bij hun keuzes binnen de eigen pensioenregeling; wij adviseren niet.

We willen onze deelnemers evenwichtig, duidelijk, correct en tijdig informeren

We staan aan de vooravond van de grootste verandering van het pensioenstelsel in Nederland. Een grote ingreep die ervoor moet zorgen dat het pensioenstelsel nog lang mee kan. Ook voor Pensioenfonds Achmea is deze verandering groot. We willen onze deelnemers evenwichtig, duidelijk, correct en tijdig blijven informeren, zodat zij weten wat er voor hen hetzelfde blijft, wat er verandert, waar ze aan toe zijn en waar ze terecht kunnen bij vragen. We willen dat onze deelnemers in staat zijn met vertrouwen passende keuzes voor hun pensioen te maken. Daarin activeren en begeleiden we hen. Ons einddoel is dat deelnemers de regie nemen over het eigen pensioen. Daarvoor is behoud van het vertrouwen in ons fonds van belang. Al onze communicatie-inspanningen komen voort uit deze ambitie.

2. DOELGROEPEN

2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie

Achmea is met het hoofdkantoor gevestigd in Zeist en heeft daarnaast nog 5 kantoren

In Nederland heeft Achmea 6 locaties: een hoofdkantoor in Zeist en kantoren in Amsterdam, Apeldoorn, Leeuwarden, Leiden en Tilburg. De medewerkers van Achmea zetten zich in om de financiële toekomst te beschermen en te versterken, van particulieren tot ondernemers, grote beursgenoteerde bedrijven en overheidsinstanties.

De voertaal van Pensioenfonds Achmea is Nederlands

Al onze communicatie is in principe in het Nederlands. De deelnemer heeft wel de mogelijkheid om aan te geven of hij de wettelijke communicatie in het Nederlands of Engels wil ontvangen. Kiest hij voor Engels? Dan ontvangt hij uitsluitend de wettelijke communicatie in het Engels. Overige communicatie, zoals de nieuwsbrief en de activatiemailings, worden alleen in het Nederlands aangeboden. In de praktijk zijn er geen deelnemers die vragen om communicatie in een andere taal dan Nederlands.

Inkomen nu en later

Het opleidingsniveau is over het algemeen HBO/WO. Medewerkers van Achmea mogen rekenen op uitstekende arbeidsvoorwaarden. Het inkomen van onze deelnemers is over het algemeen genomen hoger dan het gemiddelde in Nederland. Achmea vindt een goed salaris en vakantiedagen belangrijk, maar voor Achmea gaan echt goede voorwaarden verder. Zo biedt Achmea een goed pensioen met een lage eigen bijdrage: 3,25% van de pensioengrondslag. Werknemers die 60 jaar of ouder zijn krijgen van Achmea de mogelijkheid financieel advies te krijgen van financieel adviesbureau Comminz.

We communiceren met de deelnemers digitaal als dat kan en niet-digitaal als dat moet

Onze communicatie is in principe digitaal. Van het merendeel van de deelnemers hebben we het e-mailadres én toestemming om digitaal te communiceren. Er zijn ook deelnemers die digitaal lastiger te bereiken zijn. Hier houdt het fonds rekening mee: we versturen informatie digitaal als we een e-mailadres en toestemming van de deelnemer voor digitale communicatie hebben. Hebben we die niet, dan sturen we van alleen de wettelijke communicatie een schriftelijke notificatie of we sturen de uiting per post. Komt een digitale uiting niet aan (bounce)? Dan sturen we een notificatie per post. Krijgen we post retour? Dan krijgt de deelnemer het label 'onvindbaar'.

Digitale bereikbaarheid op pensioenstatus	e-Mailadres bekend	Keuze digitaal
Bron: deelnemersadministratie 01-04-2025		
Actieve deelnemers	11.536 (100%)	95%
Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting	599 (77%)	75%
Gewezen deelnemers inclusief ex-partners niet uitkerend – verevend of geconverteerd pensioen	11.019 (58%)	89%
Pensioengerechtigden – (tijdelijk/deeltijd) ouderdomspensioen/verevend ouderdomspensioen	6.502 (91%)	71%
Pensioengerechtigden – partnerpensioen	799 (60%)	68%
Pensioengerechtigden – wezenpensioen	117 (41%)	61%

2.2 Segmentatie deelnemers

Pensioenfonds Achmea onderscheidt op basis van pensioenstatus de volgende groepen deelnemers als de belangrijkste communicatiedoelgroepen in de transitie. De keuze voor segmenteren op pensioenstatus sluit aan op de keuzes die de sociale partners hebben gemaakt in het Transitieplan. Wel verbijzonderen we ze.

Segmentatie deelnemers op basis van pensioenstatus

Deelnemers Bron: deelnemersadministratie 01-04-2025		Sub aantal	Totaal aantal
Huidige medewerkers die pensioen opbouwen	Actieve deelnemers, leeftijd*:		12.571
	< 35 jaar	2.981	
	35 – 57 jaar	6.338	
	> 57 jaar	2.465	
	Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting	787	
Oud-medewerkers die nog niet met pensioen zijn	Gewezen deelnemers, leeftijd*:		24.574
	< 35 jaar	959	
	35 – 57 jaar	11.711	
	> 57 jaar	7.545	
	Inclusief ex-partners niet uitkerend – verevend of geconverteerd pensioen	4.359	
Oud-medewerkers die al met pensioen zijn	Pensioengerechtigden – deeltijdpensioen		0
	Pensioengerechtigden – (tijdelijk) ouderdomspensioen/verevend ouderdomspensioen		6.960
Partner en kinderen van overleden oud-medewerkers (nabestaanden)	Pensioengerechtigden – partnerpensioen		1.406
	Pensioengerechtigden – wezenpensioen		283
	Totaal		45.794

*De actieve deelnemers en gewezen deelnemers delen we ook in op leeftijdscategorieën:

- Actieve deelnemers in de leeftijd tussen de 35 en 57 jaar komen mogelijk in aanmerking voor compensatie.
- Actieve deelnemers in de leeftijd vanaf 57 jaar staan voor de voorlopige keuze tussen een vast of variabel pensioen en komen bovendien mogelijk in aanmerking voor compensatie.
- Gewezen deelnemers in de leeftijd tussen de 35 en 57 jaar komen mogelijk in aanmerking voor compensatie bij het pensioenfonds van hun huidige werkgever. Daar willen we hen op wijzen.
- Gewezen deelnemers in de leeftijd vanaf 57 jaar staan voor de voorlopige keuze tussen een vast of variabel pensioen.

Deelnemers in een bijzondere situatie

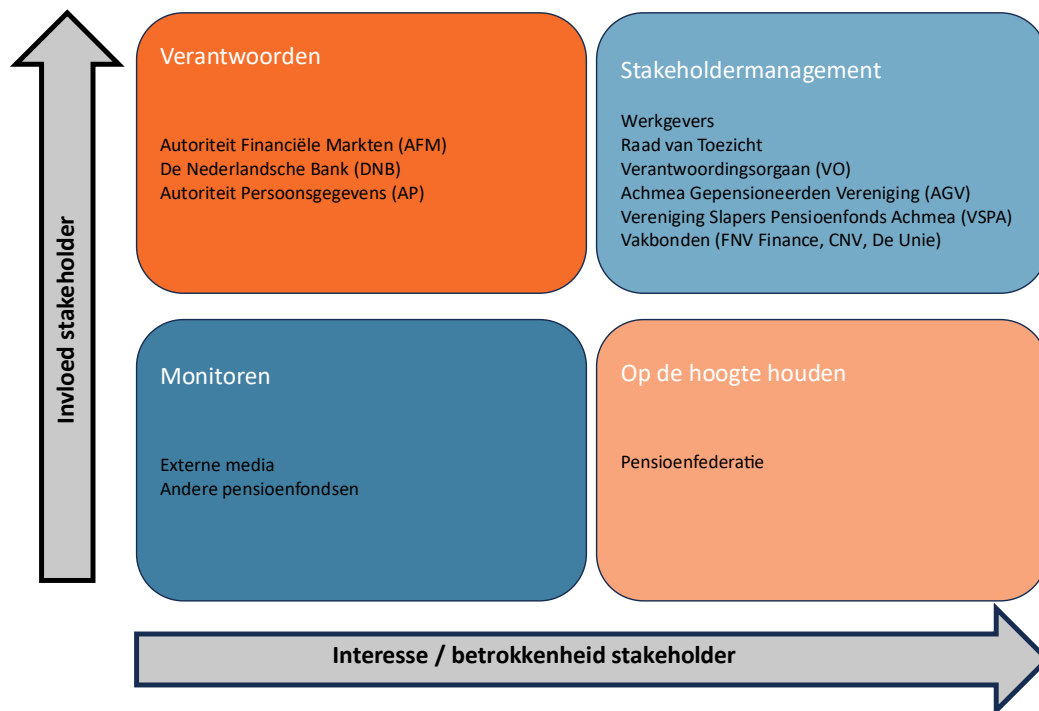
Als pensioenfonds zijn we er verantwoordelijk voor dat iedereen op een geschikte manier informatie krijgt over de nieuwe pensioenregeling. Binnen de bovengenoemde doelgroepen hebben we oog voor deelnemers die zich in een bijzondere of kwetsbare situatie bevinden. Zij hebben mogelijk extra informatie of een andere aanpak nodig. We onderscheiden:

Situatie verandert kort voor of na de overgang
• Deelnemers vanaf 10 jaar voor de AOW-leeftijd op 1 juli 2027 • Deelnemers die tijdens de overgang te maken krijgen met een life event, bijvoorbeeld in dienst treden, uit dienst treden, scheiden, arbeidsongeschiktheid, overlijden, met pensioen gaan
Hoog risicogroepen
• Oudere pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen, die minder digitaal vaardig en/of minder mobiel zijn • Deelnemers die geen of beperkte digitale vaardigheid hebben en/of digitaal niet bereikbaar zijn • Deelnemers met een beperking, zoals visueel beperkten, doven en slechthorenden • Financieel minder onderlegden
Specifieke situatie
• Indien hier sprake van is: deelnemers die er na invaren op achteruit gaan • Deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI • Deelnemers met een toeslag op een aanspraak bij SBZ Pensioen vanuit het dienstverband bij Achmea

Pensioenfonds Achmea kent geen deelnemers met een beperkt taalniveau, met vrijwillige voortzetting en met gemoedsbezwaren. In dit communicatieplan gaan we hier dan ook niet op in.

Belanghebbenden

Dit plan is gericht op de communicatie met de deelnemer. Het fonds heeft daarnaast verschillende belanghebbenden zoals de aangesloten werkgevers, Achmea Gepensioneerden Vereniging (AGV), Vereniging Gewezen deelnemers Pensioenfondsen Achmea (VSPA) en toezichthouders. Met deze belanghebbenden hebben Achmea en Pensioenfondsen Achmea regelmatig contact over de nieuwe pensioenregeling. Het speelveld geven we weer in onderstaand figuur.



2.3 Overzicht communicatie per doelgroep

Om overzicht te krijgen van de benodigde communicatie met de deelnemers over de overgang op de nieuwe pensioenregeling, brengen we in dit hoofdstuk het volgende in kaart:

- 2.3.1 Wat blijft voor deelnemers hetzelfde en wat verandert er?
- 2.3.2 Informatie die volgens de wet verplicht is.
- 2.3.3 De informatiebehoefte van de verschillende doelgroepen.

2.3.1 Wat blijft voor deelnemers hetzelfde en wat verandert er?

In deze paragraaf vatten we samen wat er voor deelnemers hetzelfde blijft en wat er verandert. Een verdere uitwerking van de kernboodschappen voor de verschillende doelgroepen maken we in Hoofdstuk 4, paragraaf 4.2 Boodschappen.

Wat blijft hetzelfde?

- Je blijft vanaf je AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid.
- Je werkgever blijft samen met jou geld inleggen (premie) voor je pensioen.
- Dit geld blijven we beleggen, zodat het kan groeien.
- Als je met pensioen gaat, krijg je nog steeds ouderdomspensioen. Zo lang je leeft, hoe oud je ook wordt. Je pensioen kan nooit op raken.
- Je hebt nog steeds keuzes als je met pensioen gaat. Zo kun je nog steeds eerder met pensioen gaan, met deeltijdpensioen gaan, de hoogte van je ouderdomspensioen variëren en partnerpensioen uitruilen met ouderdomspensioen of andersom.
- We blijven voor elkaar zorgen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden:
 - Je pensioenopbouw gaat door bij arbeidsongeschiktheid.
 - Er is pensioen voor je partner en kinderen bij overlijden.

Wat verandert er?

Van een aanspraak op een pensioen naar een persoonlijk pensioenkapitaal

In de huidige pensioenregeling belegt Pensioenfonds Achmea het pensioen van alle deelnemers samen. Uit dit gezamenlijke vermogen betaalt Pensioenfonds Achmea de pensioenen voor de pensioengerechtigden.

Met de nieuwe pensioenregeling krijgt iedere deelnemer een persoonlijk kapitaal voor het pensioen. Bouw je nog pensioen op? Dan leg je samen met de werkgever een bedrag in (premie). Hiermee bouw je een persoonlijk kapitaal voor je pensioen op. Dit kapitaal wordt door Pensioenfonds Achmea belegd. Uit het persoonlijk pensioenkapitaal wordt het pensioen betaald. Je persoonlijk kapitaal is alleen bedoeld voor jouw pensioen.

Jouw (opgebouwde) pensioen gaat naar verwachting 1 juli 2027 over naar de nieuwe pensioenregeling

Tot de transitiedatum bouw je nog pensioen op over je salaris dat meetelt voor je pensioen. We rekenen precies uit hoeveel pensioen je op 1 juli 2027 hebt (opgebouwd). De waarde van je al opgebouwde pensioen gaat over naar jouw persoonlijk kapitaal in de nieuwe pensioenregeling. Is er na de omzetting meer geld dan de waardes van alle pensioenen bij elkaar? Dan verdeelt het pensioenfonds het geld dat over is. De sociale partners hebben hier regels voor opgesteld. Deze omzetting doen we voor iedereen die bij Pensioenfonds Achmea pensioen opbouwt of heeft opgebouwd of van Pensioenfonds Achmea pensioen ontvangt.

De nieuwe pensioenregeling is een premieregeling

De meeste mensen hebben nu een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de voorgenomen hoogte van hun pensioen. Dit geldt ook voor de huidige pensioenregeling van Pensioenfonds Achmea. In onze nieuwe premieregeling staat de hoogte van de pensioenopbouw niet meer vast, maar is de premie voor iedereen die pensioen opbouwt het uitgangspunt.

De premie wordt een vast percentage

Voor iedereen die pensioen opbouwt, wordt de hoogte van de premie in de nieuwe pensioenregeling niet meer afhankelijk van de leeftijd. De premie wordt een vast percentage. Straks leg je samen met je werkgever 30% in van het salaris waarover je pensioen opbouwt: de pensioengrondslag. Iedere 5 jaar stellen de sociale partners het percentage opnieuw vast.

Het persoonlijk kapitaal beweegt mee met de resultaten van de beleggingen

Om de pensioenen te laten groeien, belegt Pensioenfonds Achmea het persoonlijke kapitaal. Gaan de beleggingen goed? Dan stijgt je persoonlijk kapitaal. Maar andersom kan ook: als de resultaten van de beleggingen tegenvallen, kan je persoonlijk kapitaal omlaaggaan. Beleggen gaat gepaard met risico's.

Jij bepaalt hoe wij je persoonlijk kapitaal beleggen

Bouw je pensioen op bij Pensioenfonds Achmea, of heb je pensioen opgebouwd en is je pensioen nog niet ingegaan? Dan kun je in de nieuwe pensioenregeling kiezen uit 3 lifecycles met verschillende risicoprofielen. Zo bepaal je zelf hoeveel risico je wil nemen. Hier stemmen wij de beleggingen op af. Welke lifecycle je ook kiest, bij elke lifecycle bouwen we het risico af naarmate je dichterbij je pensioenleeftijd komt. Voor alle duidelijkheid: Ontvang je pensioen van ons? Dan heb je deze keuze niet.

Bij pensioneren kies je voor een variabel pensioen of een vast pensioen

Bij pensioneren kies je voor een variabel pensioen bij Pensioenfonds Achmea of voor een vast pensioen bij een andere pensioenuitvoerder. Als je 58 wordt, maak je een voorlopige keuze. We stemmen de beleggingen af op de voorlopige keuze die je op dat moment maakt. Met een variabel pensioen beleggen we ook na het pensioneren door. Daardoor kan de hoogte van het pensioen ieder jaar schommelen. Een variabel pensioen heeft meer risico dan een vast pensioen, maar zal naar verwachting gemiddeld wel hoger zijn.

Met de risicodelingsreserve en spreiding van resultaten houden we de pensioenen zo stabiel mogelijk

Om te voorkomen dat de hoogte van de ingegane pensioenen van jaar tot jaar veel schommelen, bouwen we veiligheid in. Dit doen we door de resultaten over 3 jaar te spreiden en de risicodelingsreserve in te zetten.

Dit is er geregeld als je arbeidsongeschikt wordt

Word je arbeidsongeschikt? Dan blijft je kapitaal voor je pensioen opbouwen. Daarnaast blijft het partner- en wezenpensioen verzekerd. Dat was zo en dit blijft zo. Maar Achmea en jij hoeven dan geen geld (premie) meer in te leggen voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent.

Ben je *geheel* arbeidsongeschikt, dan hoeven Achmea en jij helemaal geen geld meer in te leggen. Ben je *gedeeltelijk* arbeidsongeschikt? Dan hoeven Achmea en jij niet meer te betalen voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent. Voor het deel dat je werkt, leggen Achmea en jij dan nog wel geld (premie) in. Als je bijvoorbeeld 40% arbeidsongeschikt bent, dan neemt het pensioenfonds 40% van de premie voor haar rekening. En Achmea en jij leggen samen 60% in.

Het kan zijn dat je ook een aanvulling krijgt op je WIA-uitkering. Die krijg je dan niet van Pensioenfonds Achmea, maar van Centraal Beheer.

Dit is er geregeld bij overlijden

In de nieuwe pensioenregeling is het nabestaandenpensioen verzekerd op risicobasis. Dit betekent dat als je overlijdt in de periode waarin je bij Achmea werkt, jouw partner recht heeft op een partnerpensioen. En jouw kinderen op een wezenpensioen als ze jonger zijn dan 25. Het nabestaandenpensioen dat je in de huidige pensioenregeling hebt opgebouwd, blijft bestaan. Je partner en kind(eren) krijgen zowel het huidige opgebouwde nabestaandenpensioen als het nieuwe op risicobasis.

Ga je uit dienst en heb je een andere pensioenregeling bij een nieuwe werkgever? Dan ben je mogelijk vanuit de nieuwe pensioenregeling verzekerd voor nabestaandenpensioen.

Ga je uit dienst en heb je vanaf dat moment (nog) geen nieuwe werkgever? Dan zijn er beschermende maatregelen genomen en blijft het partnerpensioen verzekerd tot 3 maanden nadat je uit dienst bent, of tot maximaal 2 jaar als je in de werkloosheidswet (WW) of de ziektewet (ZW) zit. Jouw eventuele partner en kind(eren) hebben nog wel recht op het nabestaandenpensioen dat je in de huidige pensioenregeling hebt opgebouwd. Je kunt ervoor kiezen om je partnerpensioen bij Pensioenfonds Achmea te blijven verzekeren. De premie hiervoor wordt dan betaald uit je persoonlijk kapitaal.

Gemiste toeslagen worden zoveel mogelijk ingehaald

In het verleden kon Pensioenfonds Achmea de pensioenen niet altijd verhogen zoals we hadden gewild. Dat kon niet volgens de Pensioenwet. Pensioenfonds Achmea mag gemiste toeslagen bij invaren compenseren. Als onze financiële situatie bij de overgang goed genoeg is, gaan we dat doen.

Met de nieuwe pensioenregeling is er geen toeslagverlening meer op je (opgebouwde) pensioen. Je persoonlijk kapitaal beweegt mee met het resultaat van de beleggingen: het rendement.

We geven compensatie als je nadeel hebt door de overgang naar de nieuwe pensioenregeling

Werk je op 1 juli 2027 bij Achmea én bouw je pensioen bij ons op? Dan kom je mogelijk in aanmerking voor compensatie vanwege de overgang naar een leeftijdsonafhankelijke premie. De financiële situatie op dat moment moet dan wel goed genoeg zijn.

2.3.2 Informatie die volgens de wet verplicht is

We hebben de informatie die volgens de Pensioenwet verplicht is in scope. En we zorgen ervoor dat we hieraan voldoen.

Informatie	Informatie geldt voor de volgende doelgroep(en)
Publicatie Transitieplan <i>Artikel 150d, lid 3, Pensioenwet</i> Publicatie Transitieplan op website direct na ontvangst van de werkgever, met vermelding van: • Expliciete verwijzing naar kwalitatieve toelichting op welk moment de transitie wordt afgerond en de gewijzigde pensioenovereenkomst ingaat. (NB de werkgever moet plan binnen 2 weken na besluit verstrekken aan het pensioenfonds); het transitieplan is in december 2024 door ons gepubliceerd.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Publicatie implementatieplan en communicatieplan <i>Artikel 150i, lid 5 Pensioenwet</i> Publicatie op website, plus relevante onderdelen van het communicatieplan en het verdere proces • Wanneer en hoe deelnemers geïnformeerd gaan worden; • Wanneer en hoe zij persoonlijke informatie ontvangen; • Wat de belangrijkste boodschappen zijn die zij gaan krijgen; • Op welk moment de transitie wordt afgerond en de gewijzigde pensioenovereenkomst ingaat.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Waardeoverdracht <i>Artikel 83 en 84 en 150r, Pensioenwet</i> Informatie over inkomende waarden in het kader van de collectieve waardeoverdracht , waaronder begrepen de wijze waarop wordt omgegaan	✓ Actieve deelnemers ✗ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP

met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten in het pensioenreglement. Informeren over mogelijke freeze van individuele waardeoverdrachten bij overgang naar het nieuwe systeem.	✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Transitieoverzicht vóór de overgang en transitieoverzicht na de overgang (dit had je, dit krijg je) <i>Artikel 150j, tweede lid, aanhef en onder a, Pensioenwet</i> - De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten. - Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario; - De mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. - Een toelichting op de verschillen tussen de prognose en de vastgestelde informatie (definitieve berekening).	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Compensatieregeling <i>Artikel 150f, Pensioenwet</i> Compensatie in de vorm van toekennen extra pensioenaanspraken - De inhoud van deze afspraken; - Het financieringsplan voor de compensatie; - Inzichtelijk maken in welke mate welke bron ingezet zal worden.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Vragen, klachten en herziening <i>Artikel 48b, Pensioenwet</i> Informatie over het stellen van vragen, over de interne klachtenprocedure en een verwijzing naar het pensioenregister. Indien er een herziening nodig is (correctie van verleden), dan betrokken deelnemers hierover informeren en op de website publiceren conform terugvorderings- en correctiebeleid.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Overige gegevens <i>Artikel 46a, lid 1, onder a, Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling</i> In ieder geval wordt ook het volgende opgenomen: - De persoonsgegevens van de actieve deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde; - Naam en 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 partnerpensioen voor en na de peildatum; - Uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum; - Informatie over het stellen van vragen aan de uitvoerder, over de interne klachtenprocedure van de uitvoerder en een verwijzing naar het pensioenregister.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

2.3.3 De informatiebehoefte van de verschillende doelgroepen

We toetsen regelmatig de waardering van onze deelnemers voor onze communicatie en onderzoeken de informatiebehoefte. Hiervoor zetten we verschillende onderzoeken in. We behandelen ze hieronder en geven de belangrijkste bevindingen aan.

1. Deelnemersonderzoek

- In het **risicopreferentie-onderzoek 2021** is de risicohouding van de deelnemers bevraagd: hoeveel risico willen én kunnen deelnemers nemen voor hun pensioen? Bevindingen:
 - In het onderzoek kon de risicobereidheid worden aangegeven op een schaal van 0 tot 10. Daar kwam gemiddeld een 5,5 uit. Wat hierbij opviel is dat ruim een kwart van de jongeren (tot 35 jaar) koos voor het hoogst mogelijke risico. Jongeren zijn bereid meer risico te nemen dan ouderen en mannen wat meer dan vrouwen. Ook neemt de risicobereidheid toe naarmate het inkomen hoger is. Van de pensioengerechtigden vindt ongeveer 1 op de 6 dat er met pensioengeld geen enkel risico mag worden genomen. Van de huidige en ex-medewerkers vindt dat maar een paar procent.
 - We vroegen aan deelnemers ook of ze liever een vaste of juist liever een variabele pensioenuitkering wil krijgen. Hier kwam geen duidelijke voorkeur uit. Iets meer respondenten kiezen voor een vaste uitkering. Jongeren kiezen wat vaker voor variabel, ouderen wat vaker voor vast.
 - De groep die liever zelf de beleggingen wil kiezen, is ongeveer even groot als de groep die dat liever over laat aan het pensioenfonds.
 - De meeste respondenten geven aan dat ze in staat zijn een tegenvaller in het pensioen op te vangen. Zo'n 15% geeft aan dat niet te kunnen. Bij de pensioengerechtigden is die groep een stuk groter, namelijk 27%.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn meegenomen in het beleggingsbeleid van Pensioenfonds Achmea. In 2026 voeren we dit onderzoek opnieuw uit. Na evaluatie van de uitkomsten, wordt het beleggingsbeleid zo nodig bijgesteld. Voor wat betreft de flexibele premiereregeling geeft het ons een voorzichtig beeld van de houding tegenover de keuze voor een risicoprofiel en de keuze tussen een vast en variabel pensioen. Het is van belang dat we de informatie en de keuzebegeleiding evenwichtig aanpakken.

- Het **tevredenheidsonderzoek deelnemersportaal 2024** doen we via het deelnemersportaal Mijn pensioen over het deelnemersportaal. Dit onderzoek doen we jaarlijks. Bevindingen:
 - Het deelnemersportaal wordt gewaardeerd met een rapportcijfer 8. Het deelnemersportaal wordt compleet, duidelijk en overzichtelijk gevonden. Er wordt onder andere aangegeven dat pensioen een moeilijk onderwerp is, maar dat het in de grafieken in het deelnemersportaal helder wordt weergegeven. Deelnemers vinden het fijn om bij alle mogelijke situaties te berekenen of het financieel haalbaar om bepaalde keuzes te maken bij pensionering.

De uitkomsten van dit onderzoek steunen ons in de gedachte dat we in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling gebruik moeten maken van voorbeeldberekeningen, grafieken en andere grafische ondersteuning. Zowel in het deelnemersportaal als in overige uitingen.

1. Met het **communicatieonderzoek onder deelnemers (2022)** is onder andere de houding tegenover het pensioenfonds en de waardering van de communicatie onderzocht. Bevindingen:
 - Vrijwel niemand is negatief over Pensioenfonds Achmea. 7 op de 10 deelnemers is ronduit positief. Vooral de pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen.
 - De goede en transparante informatie speelt hierbij de sleutelrol. Samen met de goede financiële aanpak.
 - Informatie via de digitale nieuwsbrief geniet de voorkeur van alle doelgroepen.

De onderzoeksresultaten bevestigen dat onze deelnemers positief zijn over Pensioenfonds Achmea en over onze communicatie. Ons einddoel is dat deelnemers de regie nemen over het eigen pensioen. Daarvoor is behoud van het vertrouwen in het fonds van belang. Informatie via de nieuwsbrief geniet de voorkeur van alle doelgroepen. De nieuwsbrief zetten we dan ook zeker in om deelnemers mee te nemen in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

2. Het **deelnemersonderzoek (2025)** is specifiek ingericht om de kennis, houding en het gedrag over de nieuwe pensioenregeling te meten (0-meting). Bevindingen:
- Op basis van de uitkomsten zijn de communicatiedoelen voor de communicatie rondom de overgang naar de nieuwe pensioenregeling gekwantificeerd. Zie Hoofdstuk 3 'Concrete en realistische doelen'.
 - Als we kijken naar de houding van deelnemers over de aanstaande veranderingen, dan zien we dat 9 op de 10 deelnemers vertrouwen hebben in Pensioenfonds Achmea. 64% van de respondenten (actieven/gewezen deelnemers) vertrouwt erop dat de nieuwe regeling voor een goed inkomen later zal zorgen. Deelnemers geven het pensioenfonds gemiddeld een 7,7. Het aantal onvoldoendes is minimaal.
 - Als we vragen naar onze communicatie, dan geeft 58% van de deelnemers aan de communicatie tot nu toe voldoende te vinden; 15% is niet tevreden.
 - Deelnemers hebben voor communicatie over de veranderingen een duidelijke voorkeur voor digitale nieuwsbrieven en de website. Daarnaast is er ook zeker behoefte aan uitlegvideo's. Deze kanalen sluiten ook aan bij hoe deelnemers zich tot nu toe op de hoogte stelden.
 - Er is (grote) behoefte aan informatie over alle 5 de onderwerpen die in het onderzoek genoemd worden: nabestaandenpensioen, keuze risicoprofiel, keuze vast of variabel pensioen, overgang naar de nieuwe pensioenregeling (invaren), het persoonlijke kapitaal voor het pensioen.
- Deze uitkomsten nemen we nadrukkelijk mee in de vervolggcommunicatie over de nieuwe pensioenregeling.

2. Data-analyse

Pensioenfonds Achmea verzamelt en analyseert elk kwartaal de **communicatiedata** van deelnemers, zoals de open- en klikrates van nieuwsbrieven en activatiecommunicatie. De belangrijkste bevindingen zijn:

- **Digitale nieuwsbrief 'Nieuwsflits'**: Met onze nieuwsbrief Nieuwsflits houden we deelnemers maximaal 5x per jaar op de hoogte van alles wat belangrijk voor hun pensioen is. Actieve deelnemers openen rond de 40% en daarvan klikt 22% door op de artikelen. Van de gewezen deelnemers en pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen opent minimaal 70% de nieuwsbrief. De gewezen deelnemers daarentegen klikken maar weinig door en van de pensioengerechtigden klikt 42% door op een artikel. Dit zijn dan voornamelijk artikelen die gaan over toeslagverlening of de Wtp en de nieuwe pensioenregeling.
- **e-Mailing 'Warm welkom'**: Deze e-mailing wordt 3x per jaar gestuurd naar de deelnemers die nieuw in dienst zijn gekomen. Helaas zien we in 2024 een sterke afname in het aantal opens en doorkliks. Mogelijke verklaringen zijn het voor het eerst gehouden webinar voor deze groep en de veel grotere aandacht voor pensioen op Achmeanet.
- **Webinar 'Warm welkom'**: Ondanks de relatief lage opkomst, werd het webinar door de aanwezigen zeer hoog gewaardeerd met gemiddeld een 9,1. Men vond de informatie duidelijk en de lengte van het webinar precies goed. Op de vraag 'Zijn er onderwerpen waar je volgende keer graag over geïnformeerd wordt?' werden de volgende onderwerpen gesuggereerd: de nieuwe pensioenregeling, informatie voor de oudere werknemer die nieuw in dienst komt, 1-op-1 sessies en updates over pensioen tot nu toe.
- **Mailing 'Bijna met pensioen'**: Deelnemers vanaf 57 jaar ontvangen deze e-mailing met informatie over (de keuzes bij) pensioneren. Deze e-mailing wordt door gemiddeld 74% van de deelnemers geopend. Ook de doorkliks van 35% zijn relatief hoog. Deze mailing is vorig jaar verstuurd in combinatie met een uitnodiging voor het webinar 'Bijna met pensioen'.
- **Webinar 'Bijna met pensioen'**: Het webinar behandelt de verschillende aspecten van het 'met pensioen gaan' en 'met pensioen zijn'. Alle deelnemers van 57 jaar of ouder worden hiervoor uitgenodigd. Een aanzienlijk deel heeft van de uitnodiging gebruik gemaakt en beoordeelde het webinar met gemiddeld een 8.
- **E-Mailing Nieuwjaar/APK**: 'Nieuwjaar, hét moment voor goede voornemens. Op de hoogte zijn van het eigen pensioen bijvoorbeeld'. In de e-mailing worden deelnemers 6 stappen aangereikt om het eigen pensioen te bekijken en zo nodig gegevens aan te passen. Deze e-mailing gaat naar actieve deelnemers die langer dan 1 jaar in dienst zijn en jonger dan 57 jaar zijn. Ongeveer de helft van de ontvangers heeft de e-mailing geopend en we ontvingen alleen positieve feedback.

3. Fintality

Via het Fintality onderzoek van Motivaction hebben we beter inzicht gekregen in hoe onze actieve deelnemers en pensioengerechtigden met hun geld omgaan. Deze inzichten hebben we gebruikt bij de ontwikkeling van dit plan en gaan we gebruiken bij de uitwerking van de communicatie. Zie Bijlage C.

4. Deelnemersvragen en praktijkervaringen

- Het Klantcontactcentrum rapporteert de **meest gestelde vragen en klachten** van deelnemers. Dit helpt bij het identificeren van trends en behoeften. Het contact met het Klantcontactcentrum wordt door deelnemers beoordeeld met een 8,0.
- Tot slot nemen we de **praktijkervaringen** mee van de medewerkers van het bestuursbureau van Pensioenfonds Achmea en de uitvoeringsorganisatie Achmea Pensioenservices (APS). Bevindingen:
 - We hebben tot nu toe maar zeer weinig vragen over de nieuwe pensioenregeling van deelnemers ontvangen. Hieruit kunnen we geen conclusies afleiden.

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

Met de communicatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling borduren we voort op onze gewaardeerde communicatieaanpak en nemen we de verkregen inzichten mee.

Aanvullende informatiebehoefte van deelnemers in een bijzondere situatie

In het onderstaande overzicht bespreken we de belangrijkste informatiebehoeften van de deelnemers die zich in een bijzondere situatie bevinden. We geven ook aan welke (extra) boodschap of aanpak we voor deze deelnemers hanteren.

Situatie verandert kort voor of na de overgang	Toelichting	Klantbediening
Deelnemers vanaf 57 jaar op 1 juli 2027	Deze deelnemers staan aan de vooravond van hun pensioen en beginnen met plannen van pensionering en hebben vragen over eerder met pensioen gaan en andere keuzes bij pensioneren. Dit is ook het moment waarop ze direct een voorlopige keuze moeten maken tussen een vast of variabel pensioen.	Voor deze groep deelnemers organiseren wij het webinar 'Bijna met pensioen' met informatie over de mogelijkheden bij pensionering, zoals eerder met pensioen gaan, met deeltijdpensioen gaan, de hoogte van je ouderdomspensioen variëren en partnerpensioen uitruilen met ouderdomspensioen of andersom, inclusief de voorlopige keuze tussen een vast of variabel pensioen. Tijdens het webinar hebben zij de gelegenheid om vragen te stellen. Tijdens het webinar wijzen we medewerkers (57+) op de mogelijkheid (vanaf 60 ^e) financieel advies te krijgen van financieel adviesbureau Comminz (op kosten van Achmea). Bij (aanvullende) vragen staat het Klantcontactcentrum klaar.
Deelnemers die vlak voor de overgang te maken krijgen met een life event bijvoorbeeld: in/uit diensttreden scheiden arbeidsongeschiktheid overlijden met pensioen gaan Of: gebruik (gaan) maken van cao-regelingen, bijvoorbeeld: alle verlofvormen (zwangerschap, sabbatical, zorgverlof	Een life event of gebruik maken van een cao-regeling kan bij de transitie leiden tot verandering in financiële situatie. Deelnemers spelen met vragen als 'hoe wordt dit straks voor mij geregeld en is het beter om mijn aanvraag voor of na de overgang te doen'. Daarnaast hebben we in de periode rond de transitiedatum te maken met een freeze van het deelnemersportaal en een overgangsperiode voor aanpassing van de informatie op de website.	Deelnemers die te maken hebben met een life event, krijgen van ons altijd een brief. Denk aan: startbrief, stopbrief, bevestiging ontvangst melding scheiden of arbeidsongeschiktheid, etc. In deze brievenset wettelijke communicatie nemen we in de periode voorafgaand aan de transitie een melding op dat een en ander nu geregeld wordt volgens de huidige pensioenregeling, maar dat de pensioenregeling op de transitiedatum gaat veranderen. De freeze van het deelnemersportaal kondigen we ruim vóór de overgang aan op de website. Het kan zijn dat deelnemers vlak voor de overgangsdatum van pensioenstatus wisselen. Bijvoorbeeld als ze van baan veranderen en van actieve deelnemer naar gewezen deelnemer gaan. Dan krijgen zij het 'transitieoverzicht vóór de overgang' op de oude pensioenstatus, omdat de gegevens gebaseerd zijn op de status van eind april 2027. Op het 'transitieoverzicht na de overgang' wordt dit gecorrigeerd, want die is gebaseerd op de status van 1 juli 2027.

betaald en onbetaald), stap-terug		
Hoog risicogroepen	Toelichting	Klantbediening
Oudere pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen	Boven de 75 jaar zijn sommige pensioengerechtigden minder digitaal vaardig en/of minder mobiel. Voor deze groep is de impact van de verandering groot. Een aantal maanden na de transitie moeten zij de keuze voor een vast of variabel pensioen doorgeven. Dit is nieuw voor hen en ze hebben hier relatief kort de tijd voor.	Voor de doelgroep pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen organiseren wij webinars en/of bijeenkomsten op Achmea-locaties om hen voor te bereiden op de keuze tussen een vast of variabel pensioen. De groep oudere pensioengerechtigden kan hierbij aansluiten (waar een familielid, kennis of andere ondersteuner ook van harte welkom bij is). Als de deelnemer niet in staat is bij het webinar of de bijeenkomst aanwezig te zijn, dan bieden we ondersteuning in de vorm van telefonische toelichting en begeleiding.
Deelnemers die geen of beperkte digitale vaardigheid hebben of digitaal niet bereikbaar zijn	Mensen met geen of beperkte digitale vaardigheid hebben behoefte aan informatie in fysieke (papieren) vorm of aan fysiek/mondeling contact.	Standaard is al ingeregeld dat de brievenset wettelijke communicatie (zoals bijvoorbeeld startbrief, UPO, waardeoverdracht en betaalspecificatie) per post wordt gestuurd aan deelnemers van wie we geen e-mailadres en/of toestemming voor digitale communicatie hebben. Voor het betrekken van niet-digitale deelnemers bij de overgang, sturen we hen eenmalig een papieren nieuwsbrief met de belangrijkste informatie over de nieuwe pensioenregeling. Het Klantcontactcentrum staat klaar voor telefonische toelichting en begeleiding. Bijeenkomsten op locatie.
Deelnemers met een beperking, zoals visueel beperkten, doven en slechthorenden	Mensen met een visuele beperking geven de voorkeur aan gesproken informatie, of teksten in braille of hulpmiddelen zoals vergrootglazen of beeldschermloepen. Mensen met een auditieve beperking hebben behoefte aan geschreven teksten en ondertiteling van audio-content.	Om ook deelnemers met een visuele of auditieve beperking te bereiken, bieden we via verschillende communicatiemiddelen dezelfde informatie aan. Dit maakt het voor deelnemers mogelijk om de communicatie tot zich te nemen op een manier die bij hen past. Deelnemers met een visuele beperking bieden wij het volgende aan ter ondersteuning: telefonische toelichting en begeleiding, diverse webinars met audio, bijeenkomsten op locatie en video's met audio-content. Deelnemers met een auditieve beperking zullen minder moeite hebben met de informatie, want de meeste informatie is tekstueel. Denk hierbij aan de teksten op de website, artikelen in de nieuwsbrief en we zetten video's in die ook ondertiteld worden. Daarnaast wijzen we medewerkers van Achmea (57+) op de mogelijkheid (vanaf 60e) financieel advies te krijgen van financieel adviesbureau Comminz (op kosten van Achmea).
Financieel minder onderlegden	Pensioen is complexe materie. Niet iedereen heeft voldoende kennis over financiën en beleggen. Mensen die financieel minder onderlegd zijn hebben behoefte aan beknopte en eenvoudige informatie. De drempel moet laag zijn om vragen te kunnen stellen.	Deelnemers die financieel minder onderlegd zijn, hebben baat bij de verschillende manieren waarop wij de informatie presenteren. We bieden via verschillende communicatiemiddelen dezelfde informatie aan, wat het voor de deelnemer mogelijk maakt de communicatie tot zich te nemen op een manier die bij hem past. Bij vragen bieden we 1-op-1 telefonische toelichting en begeleiding aan.
Specifieke situatie	Toelichting	Klantbediening
Deelnemers die er na invaren op achteruit gaan	Uitgangspunt is dat het pensioen voor alle deelnemers minstens zo goed wordt als in de huidige	In onze communicatie leggen we alle deelnemers uit wat er gebeurt als deelnemers erop achteruit dreigen te gaan.

	regeling. Mocht onze financiële situatie dermate verslechteren dat deelnemers erop achteruit dreigen te gaan, dan is het uitgangspunt dat we niet invaren en gaan we in overleg met de sociale partners.	
Deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI	Deze deelnemers ontvangen een aanvulling op hun persoonlijk kapitaal ter hoogte van de waarde van deze garantie.	- We vertellen in een artikel in de nieuwsbrief dat de aanvullende toeslag voor deze deelnemers vervalt. In de transitieoverzichten staat de aanvulling op het persoonlijk kapitaal opgenomen. In de toelichting geven we aan dat de garantie vervalt en dat ze daarvoor extra persoonlijk kapitaal voor hun pensioen ontvangen. Bij vragen staat het Klantcontactcentrum klaar.
Deelnemers met een aanspraak bij SBZ Pensioen vanuit het dienstverband bij Achmea	Deze deelnemers ontvangen op verzoek van en voor rekening van de werkgever een aanvullende toeslag op hun pensioen bij SBZ Pensioen dat ze tijdens het dienstverband bij Achmea hebben opgebouwd.	- Het betreft een aanpassing vanuit de werkgever dat feitelijk buiten het invaren valt. HR van de werkgever communiceert dan ook primair met deze deelnemers. Wel nemen we er een artikel over op in de nieuwsbrief, waarin we vertellen dat de aanvullende toeslag voor deze deelnemers vervalt en we verwijzen naar de werkgever voor nadere toelichting. - Daarnaast nemen we het onderwerp op in de webinars die we verzorgen.

3 CONCRETE EN REALISTISCHE DOELEN

3.1 Communicatiedoelen (kennis, houding, gedrag)

Communicatie-ambitie en hoofddoel

We willen onze deelnemers evenwichtig, duidelijk, correct en tijdig informeren, zodat zij weten wat er voor hen hetzelfde blijft, wat er verandert, waar ze aan toe zijn en waar ze terecht kunnen bij vragen. We willen dat onze deelnemers in staat zijn met vertrouwen passende keuzes voor hun pensioen te maken. Daarin activeren en begeleiden we hen. Ons einddoel is dat deelnemers de regie nemen over hun eigen pensioen. Daarvoor is behoud van het vertrouwen in ons fonds van belang.

Subdoelen

Vanuit het hoofddoel hebben we ambitieuze doelen bepaald op basis van kennis, houding- en gedrag. Hierin zijn de belangrijkste boodschappen verwerkt, het belangrijkste gevoel dat we willen overbrengen en de belangrijkste acties die we van onze deelnemers verwachten. Alle doelstellingen worden gerapporteerd op de doelgroepen actieve deelnemers (A), gewezen deelnemers (G) en pensioengerechtigden (P). De KPI's zijn tot stand gekomen op basis van onze ambities en de resultaten van de nulmeting in het communicatieonderzoek. Voor de actieve deelnemers en de gewezen deelnemers bekijken we de onderzoeksresultaten ook op de leeftijdscategorieën < 35 jaar, 35 – 57 jaar en > 57 jaar. Hier hebben we echter geen specifieke doelstellingen (per leeftijdscategorie) op.

Kennis	0-meting Q1 2025	KPI eindmeting Q4 2027
Deelnemers weten dat het eigen pensioen gaat veranderen.	A: 86% G: 77% P: 78%	A: 95% G: 85% P: 90%
Deelnemers weten dat ze straks een persoonlijk kapitaal voor hun pensioen hebben bij Pensioenfonds Achmea en dat dit niet vrij opneembaar is.	A: 74% G: 75% P: 77%	A: 80% G: 80% P: 80%
Deelnemers weten dat ze (ook) in de nieuwe regeling pensioen ontvangen zo lang ze leven.	A: 87% G: 82% P: 91%	A: 95% G: 85% P: 95%
Deelnemers weten dat de hoogte van het pensioen bij Pensioenfonds Achmea ieder jaar verandert (en omhoog en omlaag kan gaan).	A: 75% G: 67% P: 76%	A: 80% G: 75% P: 90%
Deelnemers weten dat het opgebouwde pensioen bij Pensioenfonds Achmea overgaat naar de nieuwe regeling.	A: 90% G: 77% P: 79%	A: 95% G: 85% P: 90%
Actieve deelnemers weten dat de pensioenpremie in de toekomst kan veranderen.	A: 76% G: - % P: - %	A: 80% G: - % P: - %
Actieve en gewezen deelnemers weten dat ze kunnen kiezen tussen verschillende risicoprofielen.	A: 70% G: 48% P: - %	A: 75% G: 55% P: - %
Actieve en gewezen deelnemers van 57 jaar en ouder weten dat ze bij de invoering van de nieuwe regeling een (voorlopige) keuze moeten maken tussen een vaste of een variabele uitkering.	A: 21% G: 18% P: - %	A: 75% G: 75% P: - %
Actieve en gewezen deelnemers jonger dan 57 jaar weten dat ze op hun 58e een voorlopige keuze moeten maken tussen een vaste of een variabele uitkering.	A: 36% G: 9% P: - %	A: 45% G: 25% P: - %
Deelnemers weten dat het fonds geld apart zet om mogelijke verlagingen van de uitkeringen zoveel mogelijk te voorkomen.	A: 29% G: 33% P: 64%	A: 45% G: 45% P: 80%
Actieve deelnemers weten dat in de nieuwe regeling de verzekering van het nabestaandenpensioen stopt als je uit dienst gaat bij Achmea.	A: 51% G: - % P: - %	A: 80% G: - % P: - %

Actieve en gewezen deelnemers weten dat de opgebouwde nabestaandenpensioenen in stand blijven na de omzetting naar de nieuwe regeling.	A: 53% G: 49% P: - %	A: 80% G: 80% P: - %
Actieve deelnemers vanaf 35 jaar weten dat het streven is bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling compensatie te geven omdat we overgaan naar een leeftijdsonafhankelijke premie.	A: 58% G: - % P: - %	A: 85% G: -% P: -%
Deelnemers weten dat bij de overgang naar de nieuwe regeling gestreefd wordt in het verleden gemiste toeslagen zoveel mogelijk in te halen.	A: 50% G: 19% P: 26%	A: 80% G: 50% P: 80%
Houding		
Deelnemers vertrouwen erop dat het pensioen zorgvuldig overgaat naar de nieuwe pensioenregeling.	A: 93% G: 89% P: 92%	A: 95% G: 90% P: 95%
Deelnemers vinden dat ze door Pensioenfonds Achmea goed geïnformeerd worden over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.	A: 62% G: 46% P: 64%	A: 80% G: 50% P: 80%
Actieve deelnemers vertrouwen erop dat de nieuwe pensioenregeling gaat zorgen voor een goed inkomen voor later.	A: 65% G: - % P: - %	A: 80% G: - % P: - %
Gedrag		
Deelnemers hebben de informatie van de werkgever en Pensioenfonds Achmea over de nieuwe pensioenregeling geheel of gedeeltelijk gelezen.	A: 88% G: 68% P: 82%	A: 90% G: 70% P: 85%
Actieve deelnemers waarderen het webinar 'Warm welkom' met een rapportcijfer	A: 9,1	A: 8
Actieve en gewezen deelnemers waarderen het webinar 'Bijna met pensioen' met een rapportcijfer	A/G: 8,1	A/G: 8

We toetsen de status op de (sub)doelen aan de hand van onderzoek

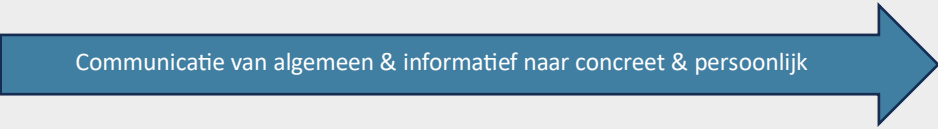
Door middel van onderzoek toetsen we of we op koers liggen voor wat betreft de doelen. Op basis daarvan bepalen we of en hoe we in de communicatie bijsturen. Zie Hoofdstuk 6 Effectmeting en evaluatie.

4 Planning met communicatiemomenten, doelgroepen, boodschappen en kanalen

4.1 Fasering van de communicatie

In de transitie naar de nieuwe regeling onderscheiden we 4 fases

1. **Aanloophase:** Dit is de fase na de ingang van de Wet toekomst pensioenen tot aan de publicatie van het Transitieplan. In deze fase informeren we deelnemers waarom nieuwe regels voor pensioen nodig zijn, wat hetzelfde blijft en wat de belangrijkste veranderingen zijn. In deze fase is het belangrijk draagvlak te creëren voor de nieuwe regels voor pensioen en aan het vertrouwen te bouwen dat sociale partners en Pensioenfonds Achmea de belangen van de deelnemers goed behartigen bij de invulling van een nieuwe pensioenregeling. Toen het concept van het Transitieplan helder was, mochten de actieve deelnemers en vakbondsleden (in)stemmen. Ook mochten de AGV en de VSPA gebruik maken van het hoorrecht.
2. **Besluitvormingsfase:** Deze fase loopt van publicatie Transitieplan tot aan publicatie van het Implementatieplan en Communicatieplan Wtp op de website (juli 2025).
3. **Implementatiefase:** De implementatiefase loopt vanaf publicatie Implementatie- en Communicatieplan. Deelnemers ontvangen enkele maanden voor de transitie het transitieoverzicht. Hiermee krijgen ze inzicht in wat de nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent: 'wat krijg ik, wat had ik'. Het is in deze fase ook belangrijk dat deelnemers worden voorbereid op de keuzes die ze kunnen maken.
4. **Nazorgfase:** Op 1 juli 2027 gaan we over op de nieuwe pensioenregeling. De huidige briefenset wettelijke communicatie, website en deelnemersportaal worden omgezet naar communicatie op basis van de nieuwe pensioenregeling. In oktober 2027 krijgen deelnemers met het 'transitieoverzicht na de overgang' concreet inzicht in 'wat krijg ik, wat had ik'. Het is in deze fase van belang dat deelnemers de benodigde keuzes maken. Hierop activeren en begeleiden wij hen met klantreiscommunicatie, campagnes en keuzehulpmiddelen in het deelnemersportaal Mijn pensioen. Dit wordt het 'nieuwe normaal'. In de nazorgfase geldt verhoogde dijkbewaking. Ook voor wat betreft de communicatie.

Fase	Aanloophase	Besluitvormingsfase	Implementatiefase		Nazorgfase
Jaar	2023 en 2024	1 ^e helft 2025	2 ^e helft 2025 t/m 1 ^e helft 2027	1 juli 2027	2 ^e helft 2027 en 2028
Periode	Periode 1 Wtp van kracht per 1 juli 2023 tot en met publicatie Transitieplan op 20 december 2024	Periode 2 Tot en met publicatie Implementatieplan en Communicatieplan	Periode 3 Transitieoverzicht vóór de overgang mei 2027	Periode 4 Datum overgang 1 juli 2027	Periode 5 Transitieoverzicht na de overgang oktober 2027 Eerste betaling variabel pensioen volgens nieuwe regeling Q1 2028
					
Doel	Draagvlak creëren voor de nieuwe regels voor pensioen Bouwen aan vertrouwen	Deelnemers duidelijkheid bieden over de invulling van de nieuwe pensioenregeling (ten opzichte van de huidige regeling)	Deelnemers voorbereiden op het maken van keuzes		Deelnemers inzicht geven in 'wat krijg ik, wat had ik' Deelnemers activeren en begeleiden bij keuzes

4.2 Boodschappen

In paragraaf 2.3.1 'Wat blijft voor deelnemers hetzelfde en wat verandert er' zijn de belangrijkste veranderingen al kort beschreven. In onderstaand overzicht werken we per periode de boodschappen verder uit, geven we de gelaagdheid van de boodschappen aan, tonen we welke kanalen we inzetten om de boodschappen over te brengen en geven we aan voor welke doelgroepen de boodschap van belang is.

Aanloofase Periode 1 Periode tussen Wtp van kracht (juli 2023) en publicatie Transitieplan (dec 2024)		
In de aanloop- en besluitvormingsfase is al gestart met het informeren van de deelnemers over de komst van een nieuwe pensioenregeling - Gefaseerd vanaf januari 2023: artikelen in nieuwsbrieven en op de website, Wtp-themapagina op de website geplaatst met daarin de achtergrond van de nieuwe regels voor pensioen, wat er gelijk blijft en wat er verandert, de tijdlijn en Q&A's. - Vanaf mei 2024: Verdiepende artikelen in de digitale nieuwsbrief met updates over de besluiten die sociale partners namen over de nieuwe pensioenregeling om vooral ook pensioengerechtigden en gewezen deelnemers te informeren. - December 2024: Publicatie Transitieplan, inclusief nieuwsbericht, verkort transitieplan en infographic. - Juli 2025: Artikel in de nieuwsbrief met besluit over opdrachtaanvaarding door het bestuur en onder meer een videoboodschap van de voorzitter.		

Besluitvormingsfase Periode 2 Periode tussen publicatie Transitieplan (dec 2024) en publicatie Implementatieplan en Communicatieplan (juli 2025)		
Kanaal	Boodschap laag 1	Boodschap geldt voor de volgende doelgroep(en)
	Wat blijft hetzelfde?	
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Artikel nieuwsbrief besluit nieuwe regeling met videoboodschap Juli 2025 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2	- Je blijft vanaf je AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid. - Je werkgever blijft samen met jou geld inleggen (premie) voor je pensioen. - Dit geld blijven we beleggen, zodat het kan groeien. - Als je met pensioen gaat, krijg je nog steeds ouderdomspensioen. Zo lang je leeft, hoe oud je ook wordt. Je pensioen kan nooit op raken. - Je hebt nog steeds keuzes als je met pensioen gaat. Zo kun je nog steeds eerder met pensioen gaan, met deeltijdpensioen gaan, de hoogte van je ouderdomspensioen variëren en partnerpensioen uitruilen met ouderdomspensioen of andersom. - We blijven voor elkaar zorgen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden: - Je pensioenopbouw gaat door bij arbeidsongeschiktheid - Er is pensioen voor je partner en kinderen bij overlijden	✓ Actieve deelnemers ✗ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✗ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Artikel nieuwsbrief besluit nieuwe regeling met videoboodschap Juli 2025 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026	• Je blijft vanaf je AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid. • Je betaalt geen premie meer, maar je blijft gewoon pensioen opbouwen. Net als in de huidige pensioenregeling. • Het kapitaal voor je pensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien. • Als je met pensioen gaat, krijg je nog steeds ouderdomspensioen. Zo lang je leeft, hoe oud je ook wordt. Je pensioen kan nooit op raken. • Je hebt nog steeds keuzes als je met pensioen gaat. Zo kun je nog steeds eerder met pensioen gaan, met deeltijdpensioen gaan, de hoogte van je ouderdomspensioen variëren en partnerpensioen uitruilen met ouderdomspensioen of andersom. • We blijven voor elkaar zorgen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden: ○ Je pensioenopbouw gaat door bij arbeidsongeschiktheid ○ Er is pensioen voor je partner en kinderen bij overlijden	✗ Actieve deelnemers ✗ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Artikel nieuwsbrief besluit nieuwe regeling met videoboodschap Juli 2025 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026	• Je blijft vanaf je AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid. • Het opgebouwde kapitaal voor je pensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien. • Als je met pensioen gaat, krijg je nog steeds ouderdomspensioen. Zo lang u leeft, hoe oud je ook wordt. Je pensioen kan nooit op raken. • Je hebt nog steeds keuzes als je met pensioen gaat. Zo kun je nog steeds eerder met pensioen gaan, met deeltijdpensioen gaan, de hoogte van je ouderdomspensioen variëren en partnerpensioen uitruilen met ouderdomspensioen of andersom.	✗ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✗ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024	• Je blijft AOW ontvangen van de overheid. • Het kapitaal voor je pensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien. • Je krijgt nog steeds ouderdomspensioen. Zo lang je leeft, hoe oud je ook wordt. Je pensioen kan nooit op raken. • Kom je te overlijden? Afhankelijk van de keuzes die je hebt gemaakt bij pensioneren, heeft jouw partner recht op partnerpensioen.	✗ Actieve deelnemers ✗ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✗ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

Artikel nieuwsbrief besluit nieuwe regeling met videoboodschap Juli 2025 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026		
	Wat verandert er?	
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2	Van een aanspraak op een pensioen naar een persoonlijk pensioenkapitaal In de huidige pensioenregeling belegt Pensioenfonds Achmea het pensioen van alle deelnemers samen. Uit dit gezamenlijke vermogen betaalt Pensioenfonds Achmea de pensioenen voor de pensioengerechtigden. Met de nieuwe pensioenregeling krijgt iedere deelnemer een persoonlijk kapitaal voor het pensioen. Bouw je nog pensioen op? Dan leg je samen met de werkgever een bedrag in (premie). Hiermee bouw je een persoonlijk kapitaal voor je pensioen op. Dit kapitaal wordt door Pensioenfonds Achmea belegd. Uit het persoonlijk pensioenkapitaal wordt het pensioen betaald. Je persoonlijk kapitaal is alleen bedoeld voor jouw pensioen.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026	In Mijn pensioen zie je straks hoeveel kapitaal je op dat moment hebt opgebouwd voor jouw pensioen Ook zie je daar een inschatting van hoeveel pensioen je mogelijk op je pensioendatum krijgt. Deze inschatting tonen we in 3 verschillende scenario's: optimistisch, neutraal en pessimistisch.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden WP
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024	Jouw (opgebouwde) pensioen gaat naar verwachting 1 juli 2027 over naar de nieuwe pensioenregeling Tot de overgangsdatum bouw je nog pensioen op over jouw salaris dat meetelt voor je pensioen. We rekenen precies uit hoeveel pensioen je op 1 juli 2027 hebt (opgebouwd). Dit bedrag gaat over naar je persoonlijk kapitaal in de nieuwe pensioenregeling. Het kapitaal voor je pensioen houdt daarbij minstens dezelfde waarde. Deze omzetting doen we voor iedereen die bij Pensioenfonds Achmea pensioen opbouwt of heeft opgebouwd of van Pensioenfonds Achmea pensioen ontvangt. Is er na de omzetting meer geld dan de waarde van alle	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2 e-Mailing en webinar Bijna met pensioen Jaarlijks in Q4 Webinar en/of bijeenkomst Vast/Variabel Nov 2027	pensioenen bij elkaar? Dan verdeelt het pensioenfonds het geld dat over is. De sociale partners hebben hier regels voor opgesteld.		
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2	De nieuwe pensioenregeling is een premieregeling De meeste mensen hebben nu een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de voorgenomen hoogte van hun pensioen. Dit geldt ook voor de huidige pensioenregeling van Pensioenfonds Achmea. In onze nieuwe premieregeling staat de hoogte van de pensioenopbouw niet meer vast, maar is de premie voor iedereen die pensioen opbouwt het uitgangspunt.		✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Kanaal	Boodschap laag 1	Boodschap laag 2	Kanaal
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024	De premie wordt een vast percentage Voor iedereen die pensioen opbouwt, wordt de hoogte van de premie in de nieuwe pensioenregeling niet meer afhankelijk van de leeftijd. De premie wordt een vast percentage. Straks leg je samen met je werkgever 30% in van het salaris waarover je pensioen opbouwt: de pensioengrondslag. Iedere 5	Van de premie die voor de pensioenopbouw wordt gebruikt, betaalt de werkgever 26,75% en jij betaalt 3,25% van de pensioengrondslag. Daarnaast betaalt de werkgever alle premies voor het nabestaandenpensioen en premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en de kosten voor de uitvoering van de pensioenregeling.	✓ Actieve deelnemers ✗ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2	jaar stellen de sociale partners het percentage opnieuw vast.		
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2	Het persoonlijk kapitaal beweegt mee met de resultaten van de beleggingen Om de pensioenen te laten groeien belegt Pensioenfonds Achmea het persoonlijke kapitaal. Gaan de beleggingen goed? Dan stijgt je persoonlijk kapitaal. Maar andersom kan ook: als de resultaten van de beleggingen tegenvallen, kan je persoonlijk kapitaal omlaaggaan. Beleggen gaat gepaard met risico's.		✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2 e-Mailing Nieuwjaar (APK) Januari 2027	Jij bepaalt hoe wij je persoonlijk kapitaal beleggen Bouw je pensioen op bij Pensioenfonds Achmea, of heb je pensioen opgebouwd en is je pensioen nog niet ingegaan? Dan kun je in de nieuwe pensioenregeling kiezen uit 3 lifecycles met verschillende risicoprofielen. Zo bepaal je zelf hoeveel risico je wil nemen. Hier stemmen wij de beleggingen op af. Welke lifecycle je ook kiest, bij elke lifecycle bouwen we het risico af naarmate je dichter bij je pensioenleeftijd komt. Voor alle duidelijkheid: Ontvang je pensioen van ons? Dan heb je deze keuze niet.	Bepaal zelf in een paar stappen welk risicoprofiel het best bij je past In je persoonlijke omgeving Mijn pensioen vind je het hulpmiddel 'Risicoprofiel bepalen'. Met dit hulpmiddel bepaal je zelf in een paar stappen welk risicoprofiel het best bij jouw situatie past. Jouw risicoprofiel kun je op ieder gewenst moment aanpassen. Let op! Kies je géén risicoprofiel? Dan beleggen we voor jou volgens risicoprofiel 'neutraal', dat door Pensioenfonds Achmea is bepaald op basis van het risicopreferentieonderzoek.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

	Welk risicoprofiel je ook kiest, bij elk risicoprofiel bouwen we het risico af naarmate je dichterbij je pensioenleeftijd komt.	• Ben je nog jong? Dan duurt het nog lang voor je met pensioen gaat. We beleggen dan met meer risico voor jou. Er is namelijk nog tijd om mogelijke dalingen van de beleggingen weer goed te maken. • Kom je dichterbij je pensioendatum? Dan heb je al veel opgebouwd en wil je waarschijnlijk meer zekerheid over de hoogte van je pensioen na pensioneren. Daarom beleggen we dan met minder risico. Elke maand wordt uitgerekend hoeveel pensioen je naar verwachting krijgt Die berekening baseert Pensioenfonds Achmea op het vermogen dat je al hebt opgebouwd voor je pensioen en op het vermogen dat je naar verwachting nog gaat opbouwen. Je kan dit straks iedere maand inzien. Je ziet hoe je kapitaal meebeweegt met de resultaten van de beleggingen. Het resultaat van de beleggingen zal verschillen per leeftijdsgroep. Als je jong bent, kan deze inschatting (flink) schommelen. Ben je ouder? Dan kiest het pensioenfonds voor beleggingen met minder risico. Het pensioenfonds bouwt het risico stapje voor stapje af. Daardoor schommelt de inschatting van je pensioen steeds minder.	
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2	Bij pensioneren kies je voor een variabel pensioen of een vast pensioen Bij pensioneren kies je voor een variabel pensioen bij Pensioenfonds Achmea of voor een vast pensioen bij een andere pensioenuitvoerder. Met een variabel pensioen beleggen we ook na het pensioneren door. Daardoor kan de hoogte van het pensioen ieder jaar schommelen. Een variabel pensioen heeft meer risico dan een vast pensioen, maar zal naar verwachting gemiddeld wel hoger zijn. Ben je op 1 juli 2027 al met pensioen? Dan moet je voor <datum> een keuze maken tussen een variabel pensioen of een vast pensioen. Om je te helpen bij deze keuze, organiseert Pensioenfonds Achmea een <webinar/bijeenkomst>. Hiervoor ontvang je een uitnodiging van ons.	Toelichting variabel pensioen en vast pensioen • Een variabel pensioen: Hoeveel pensioen je iedere maand krijgt, staat vooraf niet vast. Je kapitaal wordt doorbelegd na pensionering. Je pensioen beweegt mee met het rendement van de beleggingen. Je pensioen kan omhooggaan als het rendement goed is. Als het rendement van de beleggingen tegenvalt, kan het pensioen ook omlaaggaan. Daarnaast delen we ook andere risico's met elkaar, zoals het risico dat we langer leven. Deze hebben ook invloed op de hoogte van je pensioen. Een variabel pensioen heeft daardoor meer risico dan een vast pensioen, maar zal naar verwachting gemiddeld wel hoger zijn. • Een vast pensioen: Je ontvangt maandelijks een vast pensioen. De rente op het moment van pensioneren is van invloed op de hoogte van het	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

e-Mailing en webinar Bijna met pensioen Jaarlijks in Q4 Financieel advies Comminz Continu eenmalig beschikbaar voor medewerkers Achmea 60+ Webinar of bijeenkomst Vast/Variabel Nov 2027		pensioen bij de externe pensioenuitvoerder. Je kapitaal wordt na pensionering niet doorbelegd. Dit betekent minder risico dan bij een variabel pensioen. Maar een vast pensioen zal naar verwachting gemiddeld lager zijn dan een variabel pensioen. Let op! Sta tijdig stil bij het maken van je keuze tussen een variabel of vast pensioen Kies je straks voor de zekerheid van een vast bedrag per maand? Of neem je meer risico met een variabel pensioeninkomen door te blijven beleggen? Bereid je op tijd voor op het maken van jouw keuze tussen een variabel of vast pensioen. Via Mijn pensioen vind je de e-Learning 'Keuze vast/variabel pensioen'. Met dit hulpmiddel bepaal je welke keuze het best bij jouw situatie past. Met de risicodelingsreserve en spreiding van resultaten houden we de pensioenen zo stabiel mogelijk Om te voorkomen dat de hoogte van de ingegane pensioenen van jaar tot jaar veel schommelen, bouwen we veiligheid in. Dit doen we door de resultaten over 3 jaar te spreiden en de risicodelingsreserve in te zetten. De risicodelingsreserve wordt gevuld met een eenmalige inleg bij pensioneren Op de datum waarop je met pensioen gaat, wordt 4% van het persoonlijk kapitaal gebruikt voor het vullen van de risicodelingsreserve. Zo dragen alle pensioengerechtigden samen bij aan het voorkomen van pensioenverlagingen. Ben je nu al met pensioen en kies je voor een variabele uitkering? Dan gaat 4% van je persoonlijke kapitaal naar de risicodelingsreserve.	
	Als je 58 jaar wordt, maak je een voorlopige keuze tussen een vast of variabel pensioen		✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers

	• Maak je een voorlopige keuze voor een vast pensioen? Dan blijven we je kapitaal beleggen in de lifecycle op basis van jouw risicoprofiel. • Maak je een voorlopige keuze voor een variabel pensioen? Of geef je geen keuze door? Dan zetten wij jouw kapitaal in 10 jaar tijd geleidelijk om in pensioenaanspraken in het Collectief Variabel Pensioen (CVP). We zetten daarvoor elk jaar een deel van je kapitaal om naar het CVP. De rest van je kapitaal blijft belegd in de lifecycle op basis van jouw risicoprofiel. Je maakt een definitieve keuze op jouw pensioendatum Heb je op je 58e voorlopig gekozen voor een vast pensioen bij een andere pensioenuitvoerder? Dan kun je op jouw pensioendatum alsnog kiezen voor een variabel pensioen bij Pensioenfonds Achmea. Andersom kan ook. Koos je op je 58e voorlopig voor een variabel pensioen bij Pensioenfonds Achmea? Dan kun je op jouw pensioendatum nog steeds besluiten om een vast pensioen aan te kopen bij een andere pensioenuitvoerder.		✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht op website 2023 en 2024 (eerdere berichtgeving). Bij nieuwe duidelijkheid periode NTB e-Mailing en webinar Bijna met pensioen Jaarlijks in Q4	Het wordt waarschijnlijk mogelijk om 10% van je kapitaal in 1 keer op te nemen als je met pensioen gaat Dit wordt 'bedrag ineens' genoemd. Je kunt dan maximaal 10% van de waarde van je persoonlijk kapitaal uit laten betalen. Er zijn wel voorwaarden aan verbonden. Ook heeft het gevolgen voor de hoogte van je maandelijkse pensioen en het kan gevolgen hebben voor toeslagen en belastingen. Je kunt nu nog niet kiezen voor 'bedrag ineens'. We houden je op onze website op de hoogte als dit mogelijk wordt.		✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief	Dit is er geregeld als je arbeidsongeschikt wordt Word je arbeidsongeschikt? Dan blijf je kapitaal voor je pensioen opbouwen. Daarnaast blijft het partner- en wezenpensioen verzekerd. Maar Achmea en jij hoeven dan geen geld (premie) meer in te leggen voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent.	Bij arbeidsongeschiktheid blijf je pensioen opbouwen, dat was zo en dit blijft zo Wel is het zo dat deelnemers in de huidige pensioenregeling pensioenaanspraken opbouwen. Dus wordt er nu een aanspraak vrijgesteld. Ben je bijvoorbeeld 50% arbeidsongeschikt en bouw je een	✓ Actieve deelnemers ✗ Gewezen deelnemers ✗ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP

2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2	Ben je <i>geheel</i> arbeidsongeschikt, dan hoeven Achmea en jij helemaal geen geld meer in te leggen. Ben je <i>gedeeltelijk</i> arbeidsongeschikt? Dan hoeven Achmea en jij niet meer te betalen voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent. Voor het deel dat je werkt, leggen Achmea en jij dan nog wel geld (premie) in. Als je bijvoorbeeld 40% arbeidsongeschikt bent, dan neemt het pensioenfonds 40% van de premie voor haar rekening. En Achmea en jij leggen samen 60% in. Het kan zijn dat je ook een aanvulling krijgt op je WIA-uitkering. Die krijg je dan niet van Pensioenfonds Achmea, maar van Centraal Beheer. Je leest er meer over op Achmeanet.	pensioenaanspraak van 250 euro per jaar op, dan wordt de helft van die opbouw premievrij. De premie voor die opbouw komt dan voor rekening van het pensioenfonds. In de nieuwe pensioenregeling is de toezegging alleen de premie. Dus wordt bij arbeidsongeschiktheid de premie vrijgesteld. Ben je bijvoorbeeld 50% arbeidsongeschikt, dan wordt de helft van de premie vrijgesteld. Dit deel van de premie komt dan voor rekening van het pensioenfonds en die stort dat dan in je persoonlijk kapitaal voor jouw pensioen.	✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2 e-Mailing en webinar Bijna met pensioen Jaarlijks in Q4	Dit is er geregeld als je komt te overlijden In de nieuwe pensioenregeling is het nabestaandenpensioen een risicoverzekering. Dit betekent dat als je overlijdt in de periode waarin je bij Achmea werkt, jouw partner vanuit de risicoverzekering recht heeft op een partnerpensioen. En jouw kinderen op een wezenpensioen als ze jonger zijn dan 25 jaar. Het nabestaandenpensioen dat je in de huidige pensioenregeling hebt opgebouwd, blijft bestaan. Jouw partner en kind(eren) krijgen dan zowel het huidige opgebouwde nabestaandenpensioen als het nieuwe op risicobasis. Ga je uit dienst en heb je een andere pensioenregeling bij een nieuwe werkgever? Dan ben je mogelijk vanuit de nieuwe pensioenregeling verzekerd voor nabestaandenpensioen. Ga je uit dienst en heb je vanaf dat moment (nog) geen nieuwe werkgever? Dan zijn er beschermende maatregelen genomen en loopt de risicoverzekering voor partnerpensioen nog 3 maanden door. Daarna vervalt de risicoverzekering en ben je niet meer verzekerd voor nabestaandenpensioen. Jouw	Partnerpensioen <u>Ben je in dienst bij Achmea en overlijdt je vóór de pensioendatum?</u> - In de nieuwe pensioenregeling ontvangt jouw partner jaarlijks 35% van je pensioengevend salaris dat je hebt op het moment van overlijden. Dat is gunstig, omdat er rekening wordt gehouden met je volledige salaris zonder aftrek van franchise (AOW-aftrek). Daar bovenop ontvangt jouw partner het partnerpensioen dat je opbouwde in de huidige pensioenregeling. - Jouw partner krijgt dit partnerpensioen zolang hij of zij leeft. - Bij scheiding vervalt voor de ex-partner het nabestaandenpensioen uit de nieuwe pensioenregeling. <u>Ga je uit dienst?</u> - De nieuwe regels pakken minder gunstig uit als je vertrekt bij Achmea. Straks krijgen je partner en kinderen nadat je uit dienst bent gegaan géén nabestaandenpensioen van ons fonds als je overlijdt voor de pensioendatum. Het partnerpensioen is straks een risicoverzekering, die loopt zo lang je in dienst bent.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✗ Pensioengerechtigden - PP ✗ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting ✓

	eventuele partner en kind(eren) hebben nog wel recht op het nabestaandenpensioen dat je in de huidige pensioenregeling hebt opgebouwd.	• Wel zijn er beschermende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat je nog een periode verzekerd bent van partnerpensioen als je uit dienst gaat. Het partnerpensioen blijft verzekerd tot 3 maanden nadat je uit dienst bent, of zolang je in de WW of de ZW zit. • Als je bij een andere werkgever gaat beginnen, is er mogelijk een nabestaandenpensioen geregeld in de pensioenregeling van die nieuwe werkgever. Kijk daar goed naar als je van baan verandert. Het is sowieso verstandig om goed naar de pensioenregeling te kijken als je van baan verandert. Met de Pensioenvergelijker in Mijn pensioen kun je onze pensioenregeling vergelijken met die van je mogelijke nieuwe werkgever. • Heb je geen nieuwe werkgever? Dan kun je ervoor kiezen om je partnerpensioen bij Pensioenfonds Achmea te blijven verzekeren. De premie hiervoor wordt dan betaald uit je persoonlijk kapitaal. <u>Overlijdt je ná de pensioendatum?</u> Als je overlijdt ná je pensioendatum, dan veranderen de regels voor het nabestaandenpensioen niet. Dan krijgt jouw partner een partnerpensioen als je dit hebt afgesproken bij pensioneren. Je partner krijgt dit pensioen zolang hij of zij leeft. Wezenpensioen Het wezenpensioen is straks beter en eenvoudiger geregeld dan in de huidige regeling. • In de huidige pensioenregeling hebben wezen recht op pensioen tot 18 jaar. Of tot 27 jaar als het kind studeert of een Wajong-uitkering ontvangt. In de nieuwe pensioenregeling krijgt ieder kind altijd wezenpensioen tot het kind 25 jaar wordt. Het maakt daarbij niet meer uit of het kind nog studeert of niet. • In de nieuwe pensioenregeling is de uitkering hoger. De hoogte van het wezenpensioen niet meer afhankelijk van hoeveel pensioen je hebt	
--	---	--	--

		opgebouwd, maar is afhankelijk van je salaris op dat moment. Ieder kind krijgt jaarlijks een wezenpensioen ter hoogte van 20% van je pensioengevend salaris. Is het kind een 'volle wees', dan is de hoogte van het wezenpensioen 40% van je pensioengevend salaris. Een kind is een volle wees als beide ouders overleden zijn. • Daar bovenop komt het wezenpensioen dat je opbouwde in de huidige pensioenregeling. De uitkering op basis van het oude opgebouwde wezenpensioen behoud(en) je kind(eren) ook als je uit dienst gaat. Op mijnpensioenoverzicht.nl zie je bij 'Als ik overlijdt' hoeveel dit is. Ga je uit dienst en heb je nog geen nieuw dienstverband? Dan loopt ook de verzekering voor wezenpensioen maximaal 3 maanden door. Wanneer is iemand een partner volgens de nieuwe regels; en wanneer moet je jouw partner aanmelden? Het begrip 'partner' wordt in de nieuwe regels ruimer. Iemand is partner: • Als je getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap hebt. Als je in Nederland woont, dan hoef je jouw partner niet bij ons aan te melden. Bij overlijden krijgen wij bericht vanuit de Basisregistratie Personen (BRP). • Als je samenwoont maar niet getrouwd bent. Om dit aan te tonen is het niet langer nodig een samenlevingscontract op te sturen. Je kunt je partner ook aanmelden met een verklaring die jullie allebei hebben ondertekend. Je moet jouw partner nog wel bij ons aanmelden in Mijn pensioen. Dan weten wij wie we moeten aanschrijven voor partnerpensioen als je overlijdt. Kom je te overlijden voordat je jouw partner hebt aangemeld? Dan kan jouw partner zich bij ons	
--	--	---	--

		melden en alsnog aantonen dat hij/zij partner was. Bloed- of aanverwanten gelden niet als partner. Kijk in het pensioenreglement van pensioenfonds Achmea voor de precieze regels.	
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026	Gemiste toeslagen worden ingehaald In het verleden kon Pensioenfonds Achmea de pensioenen niet altijd verhogen zoals we hadden gehoopt. Dat kon niet volgens de Pensioenwet. Pensioenfonds Achmea mag gemiste toeslagen nu inhalen. Als onze financiële situatie dat toelaat, krijgen deelnemers dit als verhoging van het persoonlijk kapitaal. Met de nieuwe pensioenregeling is er geen toeslagverlening meer op je (opgebouwde) pensioen. Je persoonlijk kapitaal beweegt mee met het resultaat van de beleggingen: het rendement.		✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024 Nieuwsbericht 'vierluik' op website en in digitale nieuwsbrief 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026	We geven compensatie als je nadeel hebt door de overgang naar de nieuwe pensioenregeling Werkte je op 1 juli 2027 bij Achmea én bouw je pensioen bij ons op? Dan kom je in aanmerking voor compensatie vanwege de overgang naar een leeftijdsonafhankelijke premie. De financiële situatie op dat moment moet dan wel goed genoeg zijn.	Mogelijke compensatie wordt uit het fondsvermogen betaald In de huidige pensioenregeling is de premie afhankelijk van de leeftijd. De premie stijgt met de leeftijd, terwijl de pensioenopbouw gelijk blijft voor alle leeftijden. In de nieuwe pensioenregeling wordt de premie voor iedereen gelijk. Dit kan leiden tot een lagere pensioenopbouw voor sommige deelnemers die pensioen opbouwen bij Pensioenfonds Achmea. Om ervoor te zorgen dat het pensioen voor alle deelnemers minstens zo goed is als nu, mogen we compensatie geven. Sociale partners spraken af dat de compensatie uit het fondsvermogen wordt betaald. De compensatie wordt na de overgang toegevoegd aan het persoonlijk kapitaal. Als je hiervoor in aanmerking komt, dan zie je dit terug op je 'transitieoverzicht na de overgang'.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Wtp-themapagina op website Gefaseerd vanaf januari 2024	We gaan samen op weg naar je nieuwe pensioen De komende tijd informeren we je over de nieuwe pensioenregeling. Houd Achmeanet in de gaten en check pensioenfondsachmea.nl.		✓ Actieve deelnemers, inclusief nieuwe medewerkers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP

Nieuwsberichten op website en in digitale nieuwsbrief Mei, juni, juli 2024 Papieren nieuwsbrief niet-digitale deelnemers Febr 2026 e-Mailing en webinar Warm welkom Jaarlijks in Q2 e-Mailing en webinar Bijna met pensioen Jaarlijks in Q4 Webinar of bijeenkomst Vast/Variabel Nov 2027	Vlak voor de overgang kunnen we je laten weten wat het voor jou persoonlijk betekent Mei 2027 ontvang je het transitieoverzicht voor overgang en in oktober 2027 het transitieoverzicht na overgang. Tot die tijd begeleiden we je graag naar de nieuwe pensioenregeling. Heb je vragen? Neem contact met ons op Je kunt ons bellen op 055 579 74 00. We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur. In Mijn pensioen zie je hoeveel pensioen je bij Pensioenfonds Achmea hebt opgebouwd - In je persoonlijke omgeving Mijn pensioen zie je de gegevens van je huidige opgebouwde pensioen bij Pensioenfonds Achmea. - Op mijnpensioenoverzicht.nl van de Rijksoverheid vind je een totaaloverzicht van je opgebouwde pensioen bij je verschillende werkgevers. En wat je volgens de huidige regels aan pensioen kunt verwachten als je met pensioen gaat. Inclusief de AOW. Heb je ook nog ergens anders pensioen opgebouwd? Dan krijg je vanzelf bericht Als je ook ergens anders nog pensioen hebt opgebouwd, dan krijg je hierover van dat pensioenfonds of verzekeraar bericht. Meer algemene informatie vind je op de website pensioenduidelijkheid.nl Deze website is een initiatief van vakbonden, werkgeversorganisaties, pensioenuitvoerders en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op de website vind je helder uitgelegd wat er verandert én wat hetzelfde blijft. Ben je niet tevreden? Neem contact met ons op! Hier (https://www.pensioenfondsachmea.nl/service-en-contact/klachten-en-geschillen) lees je wat je kunt doen.	✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
Brievenset wettelijke communicatie Vanaf 1 juli 2026 Deelnemersportaal Mijn pensioen Vanaf 1 juli 2026	<i>Extra boodschappen brievenset en deelnemersportaal t.b.v. de volgende situaties:</i> - Start deelname - Waardeoverdrachten ingaand - Stop deelname - Waardeoverdrachten uitgaand - Arbeidsongeschiktheid - Echtscheiding en verevening - Overlijden - Pensioneren - UPO (in het jaar voor transitie)	<i>Zie bijlage C voor extra boodschappen brievenset en deelnemersportaal.</i> ✓

Implementatiefase Periode 3 Ontvangen 'transitieoverzicht vóór de overgang': mei 2027		
Kanaal	Boodschappen	Boodschap geldt voor de volgende doelgroep(en)
Transitieoverzicht vóór de overgang In mei 2027 Uitlegvideo transitieoverzicht In mei 2027	Hierbij jouw 'transitieoverzicht vóór de overgang'. Hierin zie je jouw pensioen volgens de huidige pensioenregeling. En je vindt hier een prognose van jouw pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Peildatum berekening: eind april 2027 (exacte datum in april ntb). <i>Zie paragraaf 4.4 Kanalen voor toelichting op de transitieoverzichten.</i> <i>Zie bijlage A voor een voorbeeld van een transitieoverzicht.</i>	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting <u>Doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI

Transitiedatum Periode 4 1 juli 2027 (na de freeze deelnemersportaal Mijn pensioen)		
Kanaal	Boodschappen	Boodschap geldt voor de volgende doelgroep(en)
Website omgezet op basis van de nieuwe pensioenregeling Kort na transitiedatum (Wtp-themapagina is verwijderd) Nieuwsbericht op de (nieuwe) website Kort na transitiedatum Brievenset wettelijke communicatie aangepast op de nieuwe pensioenregeling Kort na transitiedatum Deelnemersportaal Mijn pensioen (na freeze) aangevuld met: -Transitieoverzicht vóór de overgang: Na freeze na transitiedatum -Hulpmiddel 'Risicoprofiel bepalen': Na freeze na transitiedatum -e-Learning 'Keuze vast/variabel pensioen': Na freeze na transitiedatum -Hulpmiddel keuzebegeleiding 'Bedrag ineens': Timing ntb	Vanaf nu bouw je pensioen op/krijgt je pensioen in de nieuwe pensioenregeling. <i>De bestaande communicatie (brievenset wettelijke communicatie, website en deelnemersportaal) zijn omgezet naar communicatie op basis van de nieuwe pensioenregeling.</i>	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting

Nazorgfase Periode 5 Ontvangen 'transitieoverzicht na de overgang': oktober 2027		
Kanaal	Boodschappen	Boodschap geldt voor de volgende doelgroep(en)
Transitieoverzicht na de overgang In oktober 2027 Uitlegvideo transitieoverzicht In oktober 2027	Hierbij jouw 'transitieoverzicht na de overgang'. Hierin zie je jouw pensioen volgens de oude pensioenregeling en je ziet jouw pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Peildatum berekening: 1 juli 2027. <i>Zie paragraaf 4.4 Kanalen voor toelichting op de transitieoverzichten.</i> <i>Zie bijlage A voor een voorbeeld van een transitieoverzicht.</i>	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting <u>Doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI

Let wel: Dit plan wordt periodiek geüpdatet en in de uitwerking worden de boodschappen concreter, zodat deelnemers op persoonlijk niveau weten wat er voor hen verandert door de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

4.3 Communicatie aanpak

Voordat we overgaan tot het beschrijven van de kanalen die we inzetten om de doelgroepen te bereiken, hieronder in grote lijnen de aanpak die we hanteren voor wat betreft de inzet van de kanalen.

1. Over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling communiceren we over alle doelgroepen heen

Dit doen we om de communicatie overzichtelijk te houden. We maken hierbij dus geen onderscheid in pensioenstatus.

2. Over de keuze-onderwerpen communiceren we doelgroepspecifiek

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

3. Onze reguliere communicatie verrijken we met relevante informatie over de nieuwe regeling

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

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

In mei 2027 ontvangen deelnemers het 'transitieoverzicht vóór de overgang' met een prognoseberekening van de persoonlijke pensioenbedragen in de nieuwe pensioenregeling ('wat krijg ik') en volgens de huidige pensioenregeling ('wat had ik'). Het is echter nog een prognoseberekening. In oktober 2027 volgt het 'transitieoverzicht na de overgang'.

5. In het deelnemersportaal Mijn pensioen worden deelnemers begeleid bij het maken van keuzes

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

6. Het klantcontactcentrum is beschikbaar

De medewerkers van het Klantcontactcentrum zitten op werkdagen klaar om persoonlijke vragen over het nieuwe pensioen telefonisch te beantwoorden.

7. Na de overgang is alle reguliere communicatie aangepast aan de nieuwe pensioenregeling

Alle reguliere communicatie wordt aangepast aan de nieuwe regeling:

- Website
- Deelnemersportaal Mijn pensioen
- Brievenset wettelijke communicatie
- En nieuwe e-mailautomation klantreiscommunicatie is ontwikkeld om deelnemers periodiek te activeren op het maken van de benodigde keuzes.

Dit is in grote lijnen de aanpak die we voor de communicatie hanteren. In paragraaf 4.4 Kanalen lichten we de media en middelen toe.

4.4 Kanalen

Website - Regulier kanaal verrijkt www.pensioenfondsachmea.nl	
Op onze website kunnen deelnemers alle informatie over het pensioen vinden. Hierop publiceren we ook nieuwsberichten om deelnemers te attenderen op actuele ontwikkelingen, waaronder de nieuwe regels voor pensioen. • In mei, juni en juli 2024 hebben we deelnemers over de belangrijkste onderdelen van de nieuwe pensioenregeling geïnformeerd in een 4-luik van nieuwsberichten op de website. • Op de website staat alle wettelijk verplichte informatie over het stellen van vragen, over de interne klachtenprocedure en een verwijzing naar het pensioenregister. • Indien er een herziening nodig is (correctie van verleden), dan publiceren we hierover op de website conform herzieningenbeleid. • Op de homepage hebben we een opvallende banner toegevoegd, die leidt naar de Wtp-themapagina (zie kanaal hieronder). • We plaatsen diverse nieuwsberichten op de website met het oog op de aankomende overgang, zoals informatie over o.a.: ○ Waardeoverdracht inkomend en uitgaand ○ AOW ○ Compensatieregeling ○ Uitkomsten risicopreferentie-onderzoek ○ Freeze deelnemersportaal • We hebben rond de transitiedatum te maken met een freeze van het deelnemersportaal. Ruim voor de overgang informeren we over de freeze en we nemen op de websites informatie op over 'wat te doen als u rond de transitiedatum te maken krijgt met een life event'. In alle gevallen stellen we voor contact met ons Klantcontactcentrum op te nemen om het handelingsperspectief te bespreken.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Ex-partners niet uitkerend - VOP/BPP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting <u>Inclusief doelgroepen bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers die rond transitiedatum (freeze) te maken krijgen met een life event, informatie voor deelnemers, die rond de transitiedatum te maken krijgen met een life event, zoals: in dienst treden (waardeoverdracht), scheiden, arbeidsongeschiktheid, overlijden (partners en wezen), pensioneren
Wtp-themapagina – Kanaal speciaal voor transitie www.pensioenfondsachmea.nl/de-pensioenregeling/nieuw-pensioenstelsel	
• Sinds 2023 hebben we een Wtp-themapagina op de website. Hierop informeren we deelnemers over (de status van) de nieuwe pensioenregeling. • We hebben de bewuste keuze gemaakt om de Wtp-themapagina voor alle deelnemers toegankelijk te maken, ongeacht de pensioenstatus. Als tekstpassages bedoeld zijn voor (een) specifieke doelgroep(en), dan geven we dat in de tekst nadrukkelijk aan. • We bieden de informatie gelaagd aan. Dit betekent dat deelnemers die globale informatie zoeken, dit makkelijk in de 1^e laag kunnen vinden. Verdieping geven we aan in de 2^e laag voor deelnemers die meer informatie willen. • Deze themapagina wordt regelmatig geüpdatet en in fases verrijkt tot een volledig kennisdossier.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Ex-partners niet uitkerend - VOP/BPP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting <u>Inclusief doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers die financieel minder onderlegd zijn (informatie 1^e laag)
Achmeanet – Regulier kanaal verrijkt	
Achmeanet is het intranet voor – uitsluitend - de medewerkers van Achmea. Dit kanaal wordt zeer gewaardeerd en veelvuldig geraadpleegd. Achmeanet wordt onder andere gebruikt om medewerkers voor het delen van (bedrijfs)informatie en nieuws. Hierop informeren we over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.	✓ Actieve deelnemers

Papieren nieuwsbrief – Kanaal speciaal voor transitie	
Voor het betrekken van niet-digitale deelnemers bij de overgang, sturen we hen eenmalig een papieren nieuwsbrief met de belangrijkste informatie over de nieuwe pensioenregeling.	<u>Doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers die beperkte tot geen digitale vaardigheid hebben en/of digitaal niet bereikbaar zijn – alle pensioenstatussen
Deelnemersportaal Mijn pensioen (met keuzehulpmiddelen) – Regulier kanaal verrijkt	
In het persoonlijke deelnemersportaal ‘Mijn pensioen’ krijgt de deelnemer inzicht in het eigen pensioen. Hier wordt ook de digitale post opgeslagen en de deelnemer kan hier de persoonlijke gegevens aanpassen. Inloggen op de mijnomgeving werkt met DigiD. In Mijn pensioen worden straks ook de transitieoverzichten opgeslagen. - Na de transitiedatum bekijken we Mijn pensioen met hulpmiddelen voor de keuzebegeleiding: - Hulpmiddel ‘Risicoprofiel bepalen’: een hulpmiddel waarmee de deelnemer stap voor stap inzicht krijgt in welk risicoprofiel het best bij zijn situatie past. - e-Learning ‘Keuze vast/variabel pensioen’: een e-Learning waarmee de deelnemer zelf kan bepalen of een variabel of een vast pensioen het best bij zijn situatie past. - Hulpmiddel ‘Bedrag ineens’: zodra ‘Bedrag ineens’ wordt aangeboden, bekijken we Mijn pensioen met een hulpmiddel voor keuzebegeleiding Bedrag ineens.	<u>Voor transitie</u> ✓ Actieve deelnemers (premiebetalend) ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden <u>Na transitie óók de overige doelgroepen:</u> ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting ✓ Ex-partners niet uitkerend - VOP/BPP ✓ Deelnemers met meerdere polissen die niet samengevoegd kunnen worden
Brievenset wettelijke communicatie – Regulier kanaal verrijkt	
Onder brievenset wettelijke communicatie verstaan we de reguliere wettelijke communicatie, zoals bijvoorbeeld startbrief, stopbrief, EUPO/SUPO/UPO/GUPO, waardeoverdracht, betaalspecificatie, etcetera. - In het jaar voorafgaand aan de overgang bekijken we de huidige brievenset wettelijke communicatie. Afhankelijk van de situatie attenderen we de deelnemer over de komst van de nieuwe pensioenregeling en de mogelijke gevolgen voor de betreffende situatie. - Vanaf 1 juli 2027 is de brievenset wettelijke communicatie aangepast op de nieuwe pensioenregeling. - In de begeleidende brief bij de UPO's attenderen we de deelnemers erop dat de pensioenbedragen gaan veranderen na overgang op de nieuwe pensioenregeling. <i>Zie bijlage C voor extra boodschappen brievenset en deelnemersportaal.</i>	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Ex-partners niet uitkerend - VOP/BPP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting <u>Talen:</u> Nederlands of Engels, afhankelijk van keuze deelnemer
Transitieoverzichten – Kanaal speciaal voor transitie	
Transitieoverzicht vóór de overgang In mei 2027 ontvangen alle deelnemers een brief met een prognoseberekening van de persoonlijke pensioenbedragen ‘wat krijg ik, wat had ik’. Transitieoverzicht na de overgang In oktober 2027 ontvangen de deelnemers een brief met het transitieoverzicht na de overgang waarop de persoonlijke pensioenbedragen staan ‘wat krijg ik, wat had ik’ met een toelichting waarom de bedragen verschillen ten opzichte van het transitieoverzicht vóór de overgang. Met, als daar sprake van is, ook het compensatiebedrag. Deelnemers ontvangen de transitieoverzichten op basis van hun voorkeur digitaal of fysiek - Via een QR-code op het transitieoverzicht krijgt de deelnemer een video te zien met een algemene toelichting op ‘welke informatie vindt u op welke plek in het transitieoverzicht’. Toelichting communicatie transitieoverzichten - De transitieoverzichten voldoen aan de wettelijke eisen: <i>Artikel 150j, tweede lid, aanhef en onder a, Pensioenwet</i> en het Servicedocument van de Pensioenfederatie.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Ex-partners niet uitkerend - VOP/BPP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting <u>Inclusief doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers die er na invaren op achteruit gaan ✓ Deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI

- De transitieoverzichten zijn correct, duidelijk, evenwichtig en worden tijdig verstrekt ('transitieoverzicht vóór de overgang' mei 2027; 'transitieoverzicht na de overgang' oktober 2027). - De transitieoverzichten en de toelichtingen daarin sluiten aan op de specifieke doelgroepen, gesegmenteerd op pensioenstatus. Voor bijzondere doelgroepen, zoals deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI voegen we aanvullende informatie toe. - Peildata zijn recent en worden vermeld: - Peildatum berekening 'transitieoverzicht vóór de overgang': eind april 2027 (exacte datum in april ntb). - Peildatum berekening 'transitieoverzicht na de overgang': 1 juli 2027. - De getoonde verwachte pensioenbedragen zijn nominaal. Reële bedragen vindt de deelnemer verderop in het transitieoverzicht. We maken deelnemers er in het transitieoverzicht (en op het deelnemersportaal) op attent dat inflatie een negatieve invloed kan hebben op de koopkracht van de pensioenuitkering na pensionering. Op de transitieoverzichten vindt de deelnemer onder meer: - De persoonsgegevens van de deelnemer en de naam en het contactadres van de uitvoerder. - Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum. - De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis. - De hoogte van het te bereiken pensioen en de hoogte van de opgebouwde aanspraken. Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. - De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum. - Op het 'transitieoverzicht na de overgang' staat ook, als daar sprake van is, het compensatiebedrag. - Als er ondanks compensatie toch deelnemers(groepen) zijn die er in de nieuwe situatie op achteruit gaan ten opzichte van de huidige situatie, dan komt er op het transitieoverzicht onder de pensioenbedragen een onderbouwing. Deze onderbouwing wordt gebaseerd op de onderbouwing zoals die in het Implementatieplan staat. - In het transitieoverzicht laten we ook weten waar de deelnemer terecht kan in geval van vragen of klachten. - In het transitieoverzicht wordt er verwezen naar mijnpensioenoverzicht.nl en informeren we wanneer de bedragen naar verwachting verwerkt zijn in het pensioenregister. <i>Zie bijlage A voor een voorbeeld van een transitieoverzicht.</i>	
Digitale nieuwsbrief 'Nieuwsflits' – Regulier kanaal vernijkt	
Ongeveer 5 keer per jaar sturen we onze digitale nieuwsbrief naar actieven, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. - Vanaf 2024 nemen we hierin regelmatig artikelen op over de Wet toekomst pensioenen, Bedrag ineens en onze nieuwe pensioenregeling. - In aanloop naar de overgang nemen we ook een artikel op voor deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI, waarin we informeren dat de garantie vervalt en dat zij daarvoor een aanvulling ter hoogte van de waarde van deze garantie ontvangen in het persoonlijk kapitaal in de nieuwe pensioenregeling. Dit zien zij terug in de transitieoverzichten (met toelichting). - Voor deelnemers met een aanspraak bij SBZ Pensioen vanuit het dienstverband bij Achmea nemen we ook een artikel op in de nieuwsbrief, waarin we vertellen dat de aanvullende toeslag voor deze deelnemers vervalt en we verwijzen naar de werkgever voor nadere toelichting.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Ex-partners niet uitkerend - VOP/BPP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting <u>Inclusief doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers met toeslaggarantie ex-SPI ✓ Deelnemers met een aanspraak bij SBZ Pensioen vanuit het dienstverband bij Achmea

Webinar 'Warm welkom' – Regulier kanaal verrijkt	
Deelnemers die nieuw in dienst zijn gekomen nodigen we uit om hen te informeren over het pensioen. In dit webinar informeren we hen ook over de nieuwe pensioenregeling en de keuzes die ze moeten maken, waaronder keuze risicoprofiel en (voorlopige) keuze tussen een vast of variabel pensioen. Middelen: • Uitnodiging + reminder • Webinar	✓ Actieve deelnemers nieuw in dienst
Webinar 'Bijna met pensioen' – Regulier kanaal verrijkt	
Dit webinar is bedoeld voor deelnemers van 57 jaar of ouder, die zich voorbereiden op pensioneren. Dit webinar organiseren we sinds 2024 periodiek. We vullen dit webinar aan met informatie over de voorlopige keuze tussen een vast of variabel pensioen. Middelen: • Uitnodiging + reminder • Webinar • Opname webinar op Wtp-themapagina • Q&A's op Wtp-themapagina Aan deelnemers met een aanspraak bij SBZ Pensioen vanuit het dienstverband bij Achmea vertellen we dat de aanvullende toeslag voor deze deelnemers vervalt en we verwijzen naar de werkgever voor nadere toelichting.	✓ Actieve deelnemers 57+ ✓ Gewezen deelnemers 57+ ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting 57+ <u>Inclusief doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Deelnemers met een aanspraak bij SBZ Pensioen vanuit het dienstverband bij Achmea
Webinars en/of bijeenkomsten 'Keuze vast of variabel pensioen' – Kanaal speciaal voor transitie	
Deelnemers die op de transitiedatum al met pensioen zijn, moeten binnen afzienbare tijd na ontvangst van het 'transitieoverzicht na de overgang' een keuze maken tussen een vast of variabel pensioen. Om hen hierop voor te bereiden, organiseren we vóór de overgang webinars en/of bijeenkomsten op Achmea-locaties. De keuze voor webinars danwel bijeenkomsten op locatie, maken we op basis van de feedback die we krijgen op het webinar 'Bijna met pensioen', waarin de keuze vast/variabel ook wordt behandeld. Middelen: • Uitnodiging + reminder • Webinars en/of bijeenkomsten op Achmea-locaties De webinars en/of bijeenkomsten zijn ook toegankelijke voor de oudere pensioengerechtigden. Zij mogen hiervoor ook een familielid, kennis of andere ondersteuner uitnodigen.	✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP <u>Inclusief doelgroep bijzondere situatie</u> ✓ Oudere pensioengerechtigden met een ouderdomspensioen
e-Mailing Nieuwjaar (APK) – Regulier kanaal verrijkt	
Deze e-mailing sturen we 1x per jaar begin januari om deelnemers te activeren het eigen pensioen te checken en te bekijken of alles nog naar wens is. • Vanaf januari 2026 verrijken we deze mailing met informatie over (de komst van) de nieuwe pensioenregeling per 01-07-2027 en we verwijzen naar de Wtp-themapagina op de website, waar ze alle informatie kunnen vinden over de nieuwe pensioenregeling. • Na de overgangsdatum is de inhoud van de mailing aangepast aan de nieuwe pensioenregeling met onder meer informatie over de keuze risicoprofiel.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP
e-Mailing Warm welkom – Regulier kanaal verrijkt	
Deze e-mailing wordt 3x per jaar (maart, juni en oktober) gestuurd naar de deelnemers die nieuw in dienst zijn gekomen. • Deze mailing verrijken we met informatie over (de komst van) de nieuwe pensioenregeling per 01-07-2027, de aankomende veranderingen en de mogelijke gevolgen. • Na de overgangsdatum is de inhoud van de mailing aangepast aan de nieuwe pensioenregeling.	✓ Actieve deelnemers nieuw in dienst

e-Mailing Bijna met pensioen – Regulier kanaal verrijkt	
Deze mailing wordt 1x per jaar (september) verstuurd om deelnemers bewust te maken van de mogelijke pensioenkeuzes. De mailing bevat ook een uitnodiging voor het webinar 'Bijna met pensioen'. In aanloop naar de transitie nemen we in deze mailing ook de keuze tussen een vast of variabel pensioen op, met verwijzing naar de Wtp-themapagina op de website voor meer informatie.	✓ Actieve deelnemers 57+ ✓ Gewezen deelnemers 57+ ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting 57+
Financieel advies van financieel adviesbureau Comminz – Regulier kanaal verrijkt	
Medewerkers van Achmea (60+) hebben (op kosten van Achmea) eenmalig de mogelijkheid financieel advies te krijgen van financieel adviesbureau Comminz. Zeker met het oog op (de komst van) de nieuwe pensioenregeling en de te maken keuzes voor een vast of variabel pensioen, wijzen we deze 'bijna met pensioen' doelgroep in de doelgroepspecifieke uitingen op deze mogelijkheid.	✓ Actieve deelnemers 57+ ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting 57+
Klantcontactcentrum – Regulier kanaal verrijkt	
De medewerkers van het Klantcontactcentrum zitten op werkdagen klaar om persoonlijke vragen over het nieuwe pensioen telefonisch te beantwoorden.	✓ Actieve deelnemers ✓ Gewezen deelnemers ✓ Pensioengerechtigden - OP/VOP ✓ Pensioengerechtigden - PP ✓ Pensioengerechtigden - WP ✓ Ex-partners niet uitkerend - VOP/BPP ✓ Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting Talen: Nederlands en Engels (Bij aanvang gesprek aan te geven)

4.5 Communicatiemomenten

Hieronder geven we de communicatieplanning weer van de jaren 2024 t/m 2028. De inzet van alle communicatiemiddelen zijn hierin in de tijd geplaatst, inclusief de UPO's 2026 en 2027. In onderstaande jaarplanningen hebben we een totaalbeeld van alle communicatie.

Planning communicatie		2025											
	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	
Website	Publicatie Transitieplan, verkort transitieplan en infographic dec 2024	Huidige pensioenregeling						Publicatie Implementatieplan en Communicatieplan	Huidige pensioenregeling				
Wtp-themapagina	Publicatie Transitieplan, verkort transitieplan en infographic dec 2024	Nieuwe pensioenregeling						Publicatie Implementatieplan en Communicatieplan	Nieuwe pensioenregeling				
Achmeanet	Huidige pensioenregeling en vooruitkijkend naar de nieuwe pensioenregeling												
Deelnemersonderzoek			0-meting										
Mijn pensioen	Huidige pensioenregeling												
Brievenset wettelijke communicatie	Huidige pensioenregeling												
UPO's				UPO 2024									
Digitale nieuwsbrief		Nieuwsbrief			Nieuwsbrief			Nieuwsbrief		Nieuwsbrief		Nieuwsbrief	
Webinars				Warm welkom							Bijna met pensioen		
e-Mailings	Nieuwjaar (APK)		Warm welkom			Warm welkom			Bijna met pensioen	Warm welkom			
Klantcontactcentrum	Medewerkers hebben kennis van de huidige regeling en zijn getraind op de nieuwe pensioenregeling												

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

2026												
Planning communicatie	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Website	Publicatie Transitieplan en infographic dec 2024	Huidige pensioenregeling				Nieuwsbericht uitkomst risico- preferentie- onderzoek		Huidige pensioenregeling met verwijzing komt nieuwe pensioenregeling				
Wtp-themapagina	Publicatie Transitieplan en infographic dec 2024	Nieuwe pensioenregeling						Nieuwe pensioenregeling				
Achmeanet	Nieuwsberichten over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling											
Deelnemersonderzoek	Afhankelijk van uitkomsten 1-meting eventueel bijsturen communicatie									1-meting		
Risicopreferentie- onderzoek			Risico- preferentie- onderzoek									
Mijn pensioen	Huidige pensioenregeling						Met verwijzing komt nieuwe pensioenregeling					
Brievenset wettelijke communicatie	Huidige pensioenregeling						Met verwijzing komt nieuwe pensioenregeling					
UPO's & Transitie- overzichten				UPO 2025								
Papieren nieuwsbrief special nieuwe regeling		Papieren nieuwsbrief										
Digitale nieuwsbrief		Nieuwsbrief			Nieuwsbrief			Nieuwsbrief		Nieuwsbrief		Nieuwsbrief
Webinars				Warm welkom						Bijna met pensioen		
e-Mailings	Nieuwjaar (APK)		Warm welkom			Warm welkom			Bijna met pensioen	Warm welkom		
Klantcontactcentrum	Medewerkers hebben kennis van de huidige regeling en zijn getraind op de nieuwe pensioenregeling											

Planning communicatie							2027		Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec			
Website	Huidige pensioenregeling met verwijzing komt nieuwe pensioenregeling, Incl nieuwberichten o.a. Keuze risicoprofiel, Waardeoverdracht inkomend en uitgaand; AOW; Compensatieregeling; Uitkomsten risicopreferentie-onderzoek; Freeze website en portaal, etc.					Boodschap freeze mutaties		Nieuwe pensioenregeling									
Wtp-themapagina	Alle informatie over nieuwe pensioenregeling																
Achmeanet	Nieuwsberichten over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling							Nieuwsberichten over de nieuwe pensioenregeling									
Deelnemersonderzoek	Afhankelijk van uitkomsten 1-meting eventueel bijsturen communicatie							Eind-meting									
Mijn pensioen	Met verwijzing komt nieuwe pensioenregeling					Freeze		Freeze		Met keuzehulpmiddelen							
Brievenset wettelijke communicatie	Met verwijzing komt nieuwe pensioenregeling							Nieuwe pensioenregeling									
UPO's & Transitie-overzichten				UPO 2026	Transitie-overzicht vóór de overgang					Transitie-overzicht na de overgang							
Eerste betaling pensioen								Hoogte pensioen conform oude regeling									
Digitale nieuwsbrief		Nieuwsbrief			Nieuwsbrief			Nieuwsbrief		Nieuwsbrief			Nieuwsbrief				
Webinars				Warm welkom						Bijna met pensioen		Keuze vast/variabel					
e-Mailings	Nieuwjaar (APK)		Warm welkom			Warm welkom				Bijna met pensioen	Warm welkom						
Klantcontactcentrum	Medewerkers hebben kennis van de huidige regeling en zijn getraind op de nieuwe pensioenregeling							Medewerkers hebben kennis van 'oude' regeling en de nieuwe pensioenregeling									
Nieuwe klantreiscommunicatie								Aangepast op nieuwe pensioenregeling									

Planning communicatie	Jan	Febr	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Website	Aangepast op nieuwe pensioenregeling											
Achmeanet	Nieuwsberichten over de nieuwe pensioenregeling											
Deelnemersonderzoek	Nieuwe reguliere deelnemersonderzoeken (continu)											
Mijn pensioen	Aangepast op nieuwe pensioenregeling											
Brievenset wettelijke communicatie	Aangepast op nieuwe pensioenregeling											
UPO's & Transitie- overzichten						UPO 2027						
Eerste betaling pensioen	1e betaling pensioen conform nieuwe regeling											
Digitale nieuwsbrief		Nieuwsbrief			Nieuwsbrief			Nieuwsbrief		Nieuwsbrief		Nieuwsbrie
Webinars				Warm welkom						Bijna met pensioen		
e-Mailings	Nieuw jaar (APK)		Warm welkom			Warm welkom			Bijna met pensioen	Warm welkom		
Klantcontactcentrum	Medewerkers hebben kennis van 'oude' regeling en de nieuwe pensioenregeling											
Nieuwe klantreiscommunicatie	Aangepast op nieuwe pensioenregeling											

4.6 Klantreizen na transitie

Omdat de processen na de transitie definitief anders ingeregeld (moeten) worden, zijn hiervoor nieuwe klantreizen bepaald:

- In dienst – inkomende waardeoverdracht
- Uit dienst – uitgaande waardeoverdracht
- Uit elkaar gaan (scheiden en einde samenwonen)
- Bepalen risicoprofiel (keuze lifecycle)
- Voorlopige keuze tussen een vast of variabel pensioen
- Vrijwillige verzekering nabestaandenpensioen (na uitdiensttreding)
- Met pensioen gaan

5 Onderbouwing van de keuzes

5.1 Keuzes doelgroepsegmentatie

- We kiezen voor een hoofdsegmentatie op basis van pensioenstatus. Segmentatie op pensioenstatus sluit aan op de segmentatie in het Transitieplan. Daarnaast zijn de deelnemers in onze pensioenadministratie ook ingedeeld op pensioenstatus, zodat we hierop beproefd kunnen segmenteren. We onderscheiden:
 - Actieve deelnemers
 - Arbeidsongeschikten met premievrije voortzetting
 - Gewezen deelnemers, inclusief ex-partners niet uitkerend – verevend of geconverteerd pensioen
 - Pensioengerechtigden:
 - ouderdomspensioen + verevend ouderdomspensioen
 - partnerpensioen
 - wezenpensioen

De transitieoverzichten zijn ook voor deze verschillende doelgroepen uitgewerkt.

- Deelnemers kunnen tot verschillende doelgroepen behoren, afhankelijk van hun pensioenstatus. Bijvoorbeeld als deelnemer en als ex-partner van een deelnemer. Het zou ideaal zijn om een aparte doelgroep te creëren en gecombineerde informatie te bieden. Echter, de extra kosten en inspanningen die dit met zich meebrengt, wegen niet op tegen de voordelen. Bovendien verlopen de huidige communicatiestromen apart. Als we deze op korte termijn samenvoegen, bestaat het risico op fouten, wat we in deze transitieperiode willen vermijden. Daarom kiezen we ervoor om de huidige communicatiestromen per doelgroep te handhaven.
- We hebben aandacht voor deelnemers in een bijzondere situatie. Als pensioenfonds dragen we de verantwoordelijkheid dat iedereen passende informatie ontvangt over zijn nieuwe pensioenregeling. Het kan voorkomen dat er sprake is van een bijzondere of kwetsbare situatie bij bepaalde deelnemers. Bijvoorbeeld: deelnemers die geen of beperkte digitale vaardigheid hebben of digitaal niet bereikbaar zijn. Of bijvoorbeeld: deelnemers die vlak voor de overgang te maken krijgen met een life event. We zorgen ervoor dat deelnemers in een bijzondere situatie aanvullende informatie ontvangen of (ook) op een andere manier informatie krijgen.
- Communicatie met de deelnemers is digitaal als dat kan en niet-digitaal als dat moet. Van het merendeel van de deelnemers hebben we het e-mailadres én toestemming om digitaal te communiceren. Er zijn ook deelnemers die digitaal lastiger te bereiken zijn. We sturen hen een notificatie of de uiting per post.
- De voertaal op de werkvloer is Nederlands. Alle communicatie is dan ook in principe in het Nederlands. De deelnemer heeft wel de mogelijkheid om aan te geven of hij de wettelijke communicatie in het Nederlands of Engels wil ontvangen. Kiest hij voor Engels? Dan ontvangt hij uitsluitend de wettelijke communicatie in het Engels. Overige communicatie, zoals de nieuwsbrief en de activatiemailings worden alleen in het Nederlands aangeboden.

5.2 Keuzes doelen

- Communicatie-ambitie en hoofddoel: We willen onze deelnemers evenwichtig, duidelijk, correct en tijdig informeren, zodat zij weten wat er voor hen hetzelfde blijft, wat er verandert, waar ze aan toe zijn en waar ze terecht kunnen bij vragen. We willen dat onze deelnemers in staat zijn met vertrouwen passende keuzes voor hun pensioen te maken. Daarin activeren en begeleiden we hen. Ons einddoel is dat deelnemers de regie nemen over het eigen pensioen. Daarvoor is behoud van het vertrouwen in ons fonds van belang.
- Vanuit het hoofddoel hebben we kennis-, houding- en gedragsdoelen gedefinieerd. Hierin zitten de belangrijkste boodschappen verwerkt, het belangrijkste gevoel dat we willen overbrengen en de belangrijkste acties voor de deelnemers. Om de doelstellingen te kwantificeren, hebben we in Q1 van 2025 een 0-meting gedaan.
- We toetsen de status op de (sub)doelen aan de hand van deelnemersonderzoek, tracking website statistieken en het monitoren van opmerkingen, vragen en klachten. Op basis daarvan bepalen we of en hoe we in de communicatie bijsturen.

5.3 Keuzes kanalen

- We kiezen voor de volgende aanpak voor wat betreft de inzet van de kanalen:
 1. Over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling communiceren we over alle doelgroepen heen
 2. Over de keuze-onderwerpen communiceren we doelgroepspecifiek
 3. Onze reguliere communicatie verrijken we met relevante informatie over de nieuwe regeling
 4. Transitieoverzichten: deelnemers krijgen concreet en persoonlijk inzicht in ‘wat krijg ik, wat had ik’
 5. In het deelnemersportaal Mijn pensioen worden deelnemers begeleid bij het maken van keuzes
 6. Het klantcontactcentrum is beschikbaar
 7. Na de overgang is alle reguliere communicatie aangepast aan de nieuwe pensioenregeling. En er is nieuwe e-mailautomation klantreiscommunicatie ontwikkeld om deelnemers periodiek te activeren op het maken van de benodigde keuzes.
- (Verrijking van) de reguliere communicatie vinden we belangrijk, omdat deelnemers onze reguliere communicatie bijna unaniem positief waarderen.
- We stimuleren deelnemers contact op te nemen met ons Klantcontactcentrum bij vragen of voor keuzebegeleiding.

5.4 Keuzes planning

In de overgang naar de nieuwe regeling onderscheiden we 4 fases, waarin de communicatie opschuift van algemeen & informatief naar concreet, persoonlijk & activerend:

Fase	Aanloofase	Besluitvormingsfase	Implementatiefase		Nazorgfase
Jaar	2023 en 2024	1 ^e helft 2025	2 ^e helft 2025 t/m 1 ^e helft 2027	1 juli 2027	2 ^e helft 2027 en 2028
Periode	Periode 1 Wtp van kracht per 1 juli 2023 tot en met publicatie Transitieplan op 20 december 2024	Periode 2 Tot en met publicatie Implementatieplan en Communicatieplan	Periode 3 Transitieoverzicht vóór de overgang mei 2027	Periode 4 Datum overgang 1 juli 2027	Periode 5 Transitieoverzicht na de overgang oktober 2027 Eerste betaling variabel pensioen volgens nieuwe regeling Q1 2028

- In onze planning is rekening gehouden met wettelijk verplichte communicatiemomenten.
- De planning is vastgesteld op basis van de informatie die er nu is.
- De gemaakte keuzes voor de communicatie en de planning zijn onder meer afhankelijk van:
 - akkoord vanuit DNB op onze inwaarmelding en het Implementatieplan en Communicatieplan;
 - check op de uitvoeringssystemen vanuit de uitvoeringsorganisatie APS.

6 Effectmeting en evaluatie

Vanuit het hoofddoel hebben we diverse subdoelen geformuleerd op kennis, houding en gedrag (zie Hoofdstuk 3 Doelen). In deze doelen zitten de belangrijkste boodschappen verwerkt, het belangrijkste gevoel dat we willen overbrengen en de belangrijkste acties die we van onze deelnemers verwachten. Om de status van onze doelen te meten, voeren we een aantal onderzoeken uit. Uit deze effectmetingen krijgen we waardevolle inzichten om te bepalen of er bijgestuurd moet worden in de communicatie.

6.1 Kwantitatief deelnemersonderzoek

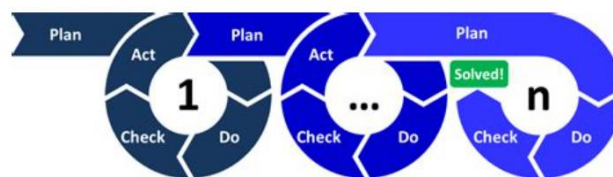
Speciaal geënt op de kennis- en houdingsdoelen ontwikkelen we een kwantitatief onderzoek die we uitrollen onder actieve deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. Het deelnemersonderzoek is een digitaal onderzoeksinstrument. We nodigen de deelnemers per e-mail uit en sturen een reminder naar de non-response. Middels een online vragenlijst toetsen we wat zij (al) weten over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling, welke keuzes ze kunnen/moeten maken en wat de communicatievoorkeuren zijn. Zo weten we of we de doelen behalen, die we voor ogen hebben. En weten we of er doelgroepen zijn die specifiek op koers liggen of achterblijven. Dit geeft ons richting voor het geval we bij moeten sturen met de communicatie.

Planning deelnemersonderzoek

- In Q1 2025 vond de 0-meting plaats ► zo weten we het vertrekpunt en kwantificeren we onze kennis- en houdingsdoelen en de communicatievoorkeuren.
- In Q4 2026 doen we de eerste effectmeting ► zo weten we of we goed op weg zijn en of we moeten bijsturen of aanvullen in communicatie.
- In Q4 2027 doen we een afsluitende effectmeting nadat deelnemers hun 'transitieoverzicht na de overgang' hebben gekregen ► zo meten we of de doelen zijn gerealiseerd en of er aanvullende communicatie moet plaatsvinden.

Evalueren en bijsturen op basis van het deelnemersonderzoek

Dit proces verloopt volgens een aantal vastgelegde stappen van meten, analyseren en vervolgstappen benoemen (PDCA-proces). Als er in de tussentijd aanvullende metingen nodig zijn om vast te stellen of de gestelde doelen worden behaald, dan zijn er voldoende middelen (zoals de feedbackloop) om dit te peilen.



6.2 Tracking webstatistieken

Om de status op de gedragsdoelen te monitoren, bevragen we de waardering voor de webinars en/of bijeenkomsten.

Ook al hebben we geen doelen op websitebezoeken, toch bekijken we periodiek de webstatistieken, zoals:

- bezoeken website
- bezoeken Wtp-themapagina
- bezoeken Mijn pensioen
- gebruik hulpmiddel 'Risicoprofiel bepalen' in Mijn pensioen
- views e-Learning 'Keuze Vast/variabel pensioen' in Mijn pensioen
- aantal (voorlopige) keuzes vast/variabel pensioen in Mijn pensioen

6.3 Monitoren opmerkingen, vragen en klachten

Ieder kwartaal rapporteert het Klantcontactcentrum de binnengekomen opmerkingen, vragen en klachten. Op basis hiervan kijken wij of er in de communicatie en de boodschappen richting de deelnemers bijgestuurd moet worden.

Feedbackloop Klantcontactcentrum

Op continue basis vindt er een feedbackloop plaats. De feedbackloop houdt het volgende in; bij het Klantcontactcentrum, de backoffice bij Pensioenuitvoering komt er een klantsignaal binnen over de dienstverlening van het fonds. Het klantsignaal wordt doorgegeven aan de feedbackadviseur. De feedbackadviseur bespreekt alle klantsignalen in een tweewekelijkse meeting. De dienstverlening wordt, na bespreking, aangepast op basis van de klantsignalen. De deelnemer ontvangt terugkoppeling over wat er met zijn/ haar signaal is gedaan. Op deze manier wordt de dienstverlening continu verbeterd.

6.4 Bijsturen communicatie

Als uit de diverse effectmetingen blijkt dat we achterlopen op doelstelling(en), dan kunnen we in communicatie bijsturen. Voorbeelden van bijsturen: een additioneel artikel in de nieuwsbrief plaatsen of een (extra) nieuwsbrief inlassen, een nieuwsbericht op de website en de Wtp-themapagina plaatsen, de teksten op de Wtp-themapagina aanpassen, een brief/ mailing sturen en deze ook klaarzetten in Mijn pensioen, een bijeenkomst of webinar inlassen of een podcast over specifieke onderwerpen waar we vragen over krijgen. De aanpak, het middel en de boodschap zijn afhankelijk van de feedback uit het onderzoek en de doelstelling(en) waar we op achterblijven.

7. Onderbouwing van correcte communicatie

Het bestuur hecht een groot belang aan correcte, duidelijke, evenwichtige en tijdige communicatie naar alle deelnemers. Daarvoor is niet alleen een goede datakwaliteit in de administratiesystemen van belang, maar ook een correcte vertaling van de juiste data in de communicatie-uitingen aan (ex-)deelnemers en hun (ex-) partners en nabestaanden. Denk bijvoorbeeld aan UPO's, de bedragen in het deelnemersportaal Mijn pensioen en de transitieoverzichten. Om dit te borgen, nemen we de volgende beheersmaatregelen:

7.1 Kwaliteit data en administratie

1. Gegevensinwinning en datavalidatie Wtp

- Al bij de gegevensinwinning tussen Pensioenfonds Achmea en de uitvoerder Achmea Pensioenservices (APS) vinden controle- en reconciliatieslagen plaats. Deze borgen dat de datakwaliteit van de input voldoet aan de standaarden van het pensioenfonds.
- We schonen onze administratie op om correcties met terugwerkende kracht zoveel mogelijk te voorkomen.
- Het pensioenfonds heeft het onderzoek naar de datakwaliteit uitgevoerd op basis van het 'Kader datakwaliteit invaren' (Pensioenfederatie, oktober 2022). Om ervoor te zorgen dat de data schoon blijven tot aan de transitiedatum na het uitgevoerde datakwaliteitonderzoek conform het Kader maakt Pensioenfonds Achmea gebruik van de dienstverlening Stay Clean voor Invaren van APS. Hiermee zorgen we ervoor dat er voldoende zekerheid is over de kwaliteit van alle relevante data op het moment dat het besluit wordt genomen tot omzetten van de opgebouwde pensioenen in de nieuwe pensioenregelingen. Uit het uitgevoerde datakwaliteitsonderzoek volgde een minimaal aantal correcties. Deze zijn direct verwerkt én gecommuniceerd met de deelnemers. Als er correcties nodig zijn vanuit de periodieke Stay Clean-onderzoeken, dan zullen we die ook direct verwerken en communiceren. Daarmee borgen we dat alle communicatie over correcties ruim vóór de transitie is gedaan.
- We gaan op een juiste manier om met (de verwerking van) persoonsgegevens en voldoen hiermee aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Voor de volledige informatie over de borging van de datakwaliteit verwijzen we naar het Implementatieplan.

2. Beheersmaatregelen

- Jaarlijks wordt de beheersing van de operationele processen van de pensioenuitvoerder APS getoetst. Hieronder valt ook het proces 'monitoren verwerking uitgaande pensioencommunicatie' en diverse processen over het 'administreren van deelnemer/gerechtigde en aanspraken/rechten'. De toetsing wordt vastgelegd in een ISAE3402 type II-verklaring.
- De houders van de risicobeheerfunctie en de interne auditfunctie van het Pensioenfonds Achmea zijn betrokken bij zowel het Implementatieplan als het Communicatieplan. Zij hebben een rol bij de identificatie en beheersing van risico's en de beoordeling van procedures om de beheerste en integere bedrijfsvoering te borgen.
- Ieder kwartaal ontvangt het pensioenfonds van pensioenuitvoerder APS een rapportage niet financiële risico's (RNFR). Hierin worden, als van toepassing, de incidenten van het afgelopen kwartaal opgenomen, inclusief oorzaak, correctie en mogelijk gevolgd door toepassen van een (extra) beheersmaatregel.

3. Controles op de communicatie uitingen

Bij het opstellen van de wettelijke communicatie en de aanvullende communicatie wordt via controles geborgd dat communicatie uitingen juridisch juist zijn, begrijpelijk en in lijn zijn met het beleid van het fonds en de juiste boodschap weergeven. Dit proces wordt periodiek getoetst op bestaan en werking.

- Zowel vóór, tijdens als na de transitie controleren we de brievenset wettelijke communicatie, zoals startbrieven, stopbrieven, brieven bij scheiding/einde relatie en brieven bij overlijden. Hiervoor heeft uitvoerder APS een tool ontwikkeld als onderdeel van de continue bedrijfsvoering. Deze tool controleert of alle stappen zijn doorlopen en of de juiste disciplines een controle hebben uitgevoerd. Via deze tool wordt ook periodiek getoetst op kwaliteit, volledigheid en tijdigheid.
- In persoonlijke communicatie naar deelnemers (zoals UPO's en de transitieoverzichten) worden gegevens uit de administratie opgenomen. Voordat uitingen worden verzonden, vinden er steekproeven plaats om te controleren of die data juist en volledig in de communicatie-uitingen worden opgenomen.
- Daarnaast wordt door middel van analyses (o.a. deelnemersonderzoek, tracking website statistieken en reacties van deelnemers bij het Klantcontactcentrum) bekeken of de communicatie-uitingen zijn begrepen en waar nodig hebben aangezet tot actie. Feedback hieruit wordt verwerkt in toekomstige uitingen.

4. Terugvorderings- en correctiebeleid

Wij voeren onze pensioenregeling zo zorgvuldig mogelijk uit. Toch kan het gebeuren dat een pensioenaanspraak of -uitkering moet worden aangepast. Hiervoor hebben wij een terugvorderings- en correctiebeleid opgesteld, die te raadplegen is op onze [website](#). Op deze manier is het voor de deelnemer helder onder welke voorwaarden het pensioen al dan niet wordt aangepast.

5. Onafhankelijke audit

Jaarlijks wordt achteraf door de actuaris in het jaarverslag vastgesteld dat er een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de resultaten van diens onderzoek naar vermogen, MVEV en premie geen onjuistheden van materieel belang bevatten. Ook de accountant controleert jaarlijks de basisgegevens.

7.2 Keuzebegeleiding

Pensioenfonds Achmea voldoet aan de nieuwe norm keuzebegeleiding. We informeren, zetten waar nodig aan tot actie, bieden handelingsperspectief en begeleiden bij het maken van keuzes. We geven echter géén persoonlijk advies over wat voor een deelnemer de best passende keuze is. Bijvoorbeeld: het fonds adviseert de deelnemer niet of hij beter net vóór of ná de transitie met pensioen kan gaan.

7.3 Vragen- en klachtenbehandeling

- De PW schrijft voor dat een pensioenfonds een klachten- en geschillenregeling heeft die een adequate klachtenafhandeling waarborgt. Daarnaast heeft de Pensioenfederatie de Gedragslijn Goed omgaan met klachten uitgegeven. Deze is door het fonds geïmplementeerd.
- We zorgen ervoor dat het voor deelnemers duidelijk is dat ze contact kunnen opnemen bij vragen of klachten. In de communicatie worden contactgegevens opgenomen en wordt waar nodig verwezen naar de klachtenprocedure op de website.
 - Vragen en klachten van deelnemers worden binnen de gestelde doorlooptijd behandeld.
 - De processen van de behandeling van vragen en klachten worden doorlopend verbeterd.

In onderstaand overzicht lichten we de stappen toe die pensioenuitvoerder APS neemt als voorbereiding op de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Wtp readiness klantcontactcenter

Voorbereid op de transitie

opleiding	opschalen	calamiteitenplan	afhandelen klantcontact
			
▪ Medewerkers hebben voldoende kennis om de vragen vooraf, tijdens en na de transitie te kunnen beantwoorden	▪ Om de verwachte toename in deelnemersvragen op te vangen trekken we extra medewerkers aan	▪ We zijn voorbereid op onvoorziene piekmomenten	▪ Sturen op ‘slimmere’ afhandeling klantvragen

7.4 Reputatierisico’s en communicatie

Pensioenfonds Achmea is in voorbereiding op de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. De voortgang wordt continu gemonitord en maatregelen worden getroffen om eventuele risico’s te beperken.

‘Wat als’-scenario’s

Als onderdeel hiervan bereiden we ons op het gebied van communicatie goed voor op ‘wat als’-scenario’s. Dit zijn scenario’s die kunnen optreden doordat er iets onverwachts gebeurt dat impact kan hebben op de reputatie van Pensioenfonds Achmea. Om de migratie van Pensioenfonds Achmea in goede banen te leiden wordt 24 maanden voor de transitie een project ingericht waarin het fonds en APS gezamenlijk participeren. De projectgroep bewaakt daarbij de mijlpalen die tussentijds gefaseerd moeten bereikt.

Als de overgang anders loopt dan verwacht

Bij het opstellen van dit plan zijn wij uitgegaan van een verwacht verloop van de overgang. Mogelijk lopen zaken anders dan verwacht. Bijvoorbeeld als er problemen ontstaan bij de uitvoering door onvoldoende capaciteit of als

planningen uitlopen. Ook van buitenaf kunnen er ontwikkelingen zijn die de doelstellingen raken. Denk aan grote economische tegenslagen, veranderende wetgeving door een nieuwe regering na verkiezingen of negatieve media-aandacht. Dit heeft gevolgen voor de communicatie en het communicatieplan.

We hebben de risico's in kaart gebracht

- De risico's zijn geïnventariseerd en er is nagedacht over maatregelen die genomen kunnen worden op het moment dat die situaties zich kunnen voordoen (Eigen Risico Beoordeling). Dit is uitgewerkt in het Implementatieplan.
- Als uit de diverse effectmetingen (zie Hoofdstuk 6 Effectmeting en evaluatie) blijkt dat we achterlopen op communicatiedoelstelling(en), dan sturen we waar mogelijk bij in de communicatie. De aanpak, het middel en de boodschap zijn afhankelijk van de feedback uit het onderzoek en de doelstelling(en) waar we op achterblijven.

BIJLAGE A Generieke concept-voorbeeldbrief transitieoverzicht

<Adresregel1>

<Adresregel2>

<Adresregel3>

<<als aanwezig>><Adresregel4>

<<als aanwezig>><Adresregel5>

<<createDate>>

Betreft: Een eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling

Beste <PrsAanhef>,

Op <RglStartdatumNR> start de nieuwe pensioenregeling van <RglPensioenfonds>. Graag leggen wij uit wat dit voor uw pensioen betekent. Ook geven we een eerste indruk van uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling.

Let op: dit betreft een eerste indicatieve berekening. Naar verwachting ontvangt u <RglDatumHerrekening> de tweede berekening.

Vanaf <RglStartdatumNR> bouwt u een persoonlijk kapitaal op voor uw pensioen

Voor de opbouw van een kapitaal voor uw pensioen wordt premie ingelegd. Dat kapitaal beleggen wij voor u. Als u met pensioen gaat, gebruiken wij dit kapitaal voor een maandelijks pensioen dat u krijgt zolang u leeft.

Het pensioen dat u tot nu toe heeft opgebouwd, wordt omgezet naar de nieuwe pensioenregeling

De pensioenregeling die nu nog geldt, stopt op <RglEinddatumOR>. Het pensioen dat u op dat moment heeft opgebouwd zetten we om naar een persoonlijk kapitaal voor uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Hieronder ziet u een eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Ook ziet u uw verwachte pensioen in de huidige regeling.

De tweede berekening kan pas na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling worden gemaakt. U ontvangt deze berekening <RglDatumHerrekening>.

De hoogte van uw pensioen kan elk jaar veranderen

In de nieuwe pensioenregeling gaat uw pensioen meer meebewegen met de economie dan in de huidige regeling. De hoogte van uw pensioen hangt onder andere af van de resultaten van de beleggingen. Uw pensioen kan daardoor hoger, maar ook lager uitvallen dan het bedrag dat u hieronder ziet staan. We raden u aan uw pensioen te blijven volgen. Zo ziet u in welke richting het beweegt.

Een inschatting van uw pensioen in het eerste jaar als u blijft opbouwen tot uw < RglPensioenLeeftijd >^e

Uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling: € <PensN_PlftVerwNom> bruto per jaar

Uw verwachte pensioen in de huidige pensioenregeling: € <PensO_PlftVerwNom> bruto per jaar

Let op:

- De genoemde bedragen zijn afgerond én exclusief AOW.
- In bovenstaande berekening houden we rekening met de stijging van de prijzen. In de bijlage vindt u meer informatie.
- Deze berekening gaat ervan uit dat u uw pensioen laat ingaan op uw < RglPensioenLeeftijd >^e. De getoonde bedragen geven uw situatie weer in het eerste jaar na pensionering. U bepaalt zelf wanneer u uw pensioen laat ingaan. Laat u uw pensioen eerder of later ingaan, dan verandert de hoogte van uw pensioen.
- Deze berekening gaat ervan uit dat u kiest voor een variabel pensioen bij <RglPensioenfonds>. Dit betekent dat het pensioen wordt belegd en meebeweegt met behaalde beleggingsresultaten. Uw

variabel pensioen wordt jaarlijks aangepast. U kunt ook kiezen voor een vast pensioen dat u afsluit bij een andere pensioenuitvoerder naar keuze.

- *Voor de berekening zijn wij uitgegaan van uw gegevens op <RglStanddatum>, we maakten een doorrekening bij ongewijzigde voortzetting tot <RglStartdatumNR>.*
- *Het pensioen in de nieuwe pensioenregeling is hoger omdat de reserves uit de huidige regeling zijn verdeeld over alle deelnemers. We houden in de nieuwe pensioenregeling minder reserves aan. We hebben wel een risicodelingsreserve. Dit is een reserve om uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden.*

In de nieuwe pensioenregeling is er ook pensioen geregeld voor uw eventuele partner als u overlijdt. Dit geldt alleen als u deelneemt aan onze pensioenregeling en premie betaalt.

Een inschatting van het pensioen voor uw partner als u overlijdt, terwijl u premie betaalt en pensioen opbouwt binnen onze pensioenregeling

Het verwachte pensioen voor uw partner in het eerste jaar in de nieuwe pensioenregeling: €

<PensN_AanspraakNP> bruto per jaar

Het verwachte pensioen voor uw partner in het eerste jaar in de huidige pensioenregeling: €

<PensO_AanspraakNP> bruto per jaar

Het partnerpensioen dat u opbouwde in de huidige pensioenregeling gaat mee naar de nieuwe regeling.

Gaat u binnenkort met pensioen?

In deze berekening hebben we geen rekening gehouden met uw eventuele pensioenaanvraag.

In de bijlage vindt u een uitgebreide berekening

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

Uw pensioenoverzicht

Op Mijnpensioenoverzicht.nl vindt u alle pensioenbedragen uit de huidige regeling terug, inclusief de AOW. De te verwachte pensioenbedragen in de nieuwe regeling ziet u hier nog niet.

Heeft u een vraag?

Bel ons op telefoonnummer <RglTelefoonNr>. Of stel uw vraag via *Contact* op <RglWebsite>.

Heeft u een klacht?

Het pensioenfonds behandelt uw klacht volgens de klachtenprocedure. Onze volledige klachten- en geschillenprocedure vindt u bij *Klachten & Geschillen* op <RglWebsite>. Hebben we binnen 12 weken geen oplossing geboden voor uw klacht? Of bent u het niet eens met de uitkomst? Dan is er sprake van een geschil. U kunt hiervoor om bemiddeling of om een uitspraak vragen bij de Geschilleninstantie Pensioenfonds. Kijk voor meer informatie en de contactgegevens op geschilleninstantiepensioenfonds.nl.

Deze berekening bevat een inschatting van uw pensioen. Wij zijn uitgegaan van de gegevens die bij ons bekend zijn op het moment dat we de berekening maakten (peildatum) en het huidige en nieuwe pensioenreglement. De pensioenreglementen zijn uiteindelijk bepalend.

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

Eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe pensioenregeling

Peildatum: <RglStanddatum>

Deze eerste berekening hebben we gebaseerd op de volgende gegevens:

Uw persoonlijke gegevens

Naam: <PrsNaam>

Geboren op: <PrsGeboorteDatum>

<<Wisselalinea 3>>

Deelnemersnummer: <DlnReferentie>

Uw partner

Naam: <PprsNaam>

Geboren op: <PprsGeboorteDatum>

Uw pensioengegevens

Pensioenuitvoerder <RglPensioenfonds>

Soort pensioenregeling tot <RglStartdatumNR> <RglTypeRegelingO>

Soort pensioenregeling vanaf <RglStartdatumNR> <RglTypeRegelingN>

Start opbouw pensioen <DlnToetredingsDatum>

Leeftijd waarop uw pensioen is berekend <RglPensioenLeeftijd > jaar

Voltijd pensioengevend salaris/inkomen* € <DlnSalaris>

Voltijd franchise* € <DlnFranchise>

Voltijd pensioengrondslag* € <DlnPensioenGrondslag>

Jaarpremie oude pensioenregeling 2025 € <PensO_Premie>

Jaarpremie nieuwe pensioenregeling € <PensN_Premie>

Deeltijdpercentage <DlnParttimePrc>%

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

Uw verwachte pensioen in de nieuwe pensioenregeling

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

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

Uw pensioen als we rekening houden met koopkracht

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

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

Wat gebeurt er als het mee- of tegenzit?

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



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

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

Uw pensioen als we geen rekening houden met koopkracht

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

- Als nu wordt gestopt met premie betalen en u uw pensioen op uw <RglPensioenLeeftijd> ^e laat ingaan, krijgt u naar verwachting in het eerste jaar: € <PensN_PlftNACVerwNom> bruto per jaar.

- Als er premie wordt betaald tot uw pensioeningang op uw **<RglPensioenLeeftijd>^e**, dan krijgt u naar verwachting in het eerste jaar € **<PensN_PlftVerwNom>** bruto per jaar.

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

Uw verwachte pensioen in de huidige pensioenregeling

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

Uw pensioen als we rekening houden met koopkracht

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

Uw verwachte pensioen als u pensioen blijft opbouwen tot uw **<RglPensioenLeeftijd>^e**: € **<PensO_PlftVerwRI>** bruto per jaar

Wat gebeurt er als het mee- of tegenzit?

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



Uw pensioen als we geen rekening houden met koopkracht

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

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

Hoe beweegt uw pensioen zich als u met pensioen bent?

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

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

Verwacht pensioen op uw $\langle \text{RglPensioenLeeftijdPlus10} \rangle^e$ in de nieuwe pensioenregeling
€ $\langle \text{PensN}_{10\text{JrPlusVerwRI}} \rangle$ bruto per jaar
(als u blijft opbouwen tot uw $\langle \text{RglPensioenLeeftijd} \rangle^e$)

Als het heel erg tegenzit:
€ $\langle \text{PensN}_{10\text{JrPlusPessRI}} \rangle$
bruto per jaar



Als het heel erg meezit:
€ $\langle \text{PensN}_{10\text{JrPlusOptRI}} \rangle$
bruto per jaar

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

Verwacht pensioen op uw $\langle \text{RglPensioenLeeftijdPlus10} \rangle^e$ in de huidige pensioenregeling
€ $\langle \text{PensO}_{10\text{JrPlusVerwRI}} \rangle$ bruto per jaar
(als u blijft opbouwen tot uw $\langle \text{RglPensioenLeeftijd} \rangle^e$)

Als het heel erg tegenzit:
€ $\langle \text{PensO}_{10\text{JrPlusPessRI}} \rangle$
bruto per jaar



Als het heel erg meezit:
€ $\langle \text{PensO}_{10\text{JrPlusOptRI}} \rangle$
bruto per jaar

Wat krijgt uw partner als u overlijdt?

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

Voor de berekening van het pensioen voor uw partner als u overlijdt na uw pensioneren zijn wij ervan uitgegaan dat uw pensioen ingaat op uw $\langle \text{RglPensioenLeeftijd} \rangle^e$. U kunt uw pensioen ook eerder of later laten ingaan. Laat u het eerder ingaan? Dan is het bedrag voor uw partner afhankelijk van de hoogte van uw ouderdomspensioen op de pensioendatum.

Nieuwe pensioenregeling:

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

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

Totaal € <PensN_AanspraakNPTotaal> bruto per jaar

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

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

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

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

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

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

Huidige pensioenregeling:

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

- Opgebouwd partnerpensioen € <PensO_OpgebouwdNP> bruto per jaar
- Verzekerd partnerpensioen € <PensO_VerzekerdNP> bruto per jaar
- <<Wisselalinea 10>>

Totaal € <PensO_NPTotaal> bruto per jaar

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

Als u overlijdt terwijl u met pensioen bent

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

Wat krijgen uw kinderen als u overlijdt?

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

Nieuwe pensioenregeling:

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

- Wezenpensioen dat u in de huidige pensioenregeling heeft opgebouwd tot **<ReglWZP_EL1>**jaar
€ **<PensN_WZPAanspraakOR>** bruto per jaar
 - Verzekerd wezenpensioen op basis van de nieuwe pensioenregeling tot **25 jaar** € **<PensN_AanspraakWZPNR>** bruto per jaar
- Totaal € **<PensN_AanspraakWZPTotaal>** bruto per jaar

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

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

Huidige pensioenregeling:

Als u overlijdt terwijl u nog pensioen opbouwt bij <RglPensioenfonds> krijgt elk kind tot hij of zij <ReglWZP_EL1> jaar is:

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

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

Uw pensioen als u arbeidsongeschikt wordt

Nieuwe pensioenregeling:

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

Let op: u heeft geen recht op de bedragen dit overzicht

De bedragen in dit overzicht geven u een indicatie van uw pensioen in de nieuwe regeling. Wij zijn bij de berekeningen uitgegaan van het pensioenreglement en de gegevens die bij ons op de peildatum bekend zijn. De dekkingsgraad op <RglStanddatum> is medebepalend voor de definitieve berekeningen.

<<Wisselalinea 3>>

Werkgever:

<DlnWerkgever>

<<Wisselalinea 10>>

- Tijdelijk extra partnerpensioen
(dit ontvangt uw partner tot hij of zij AOW krijgt)

€ <PensO_ANW> bruto per jaar

BIJLAGE B Extra boodschappen brievenset wettelijke communicatie en deelnemersportaal

VOORBEELDEN IN CONCEPT

1. Start deelname

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

2. Waardeoverdrachten in

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

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

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

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

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

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

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

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

U moet wachten met het meenemen van uw pensioen als:

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

3. Stop deelname

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

4. Waardeoverdrachten uit

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

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

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

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

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

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

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

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

U moet wachten met het meenemen van uw pensioen als:

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

5. Arbeidsongeschiktheid

U kunt uw pensioen meenemen naar een nieuwe pensioenuitvoerder Bouwt u ergens anders pensioen op? Dan kunt u de waarde van uw pensioen misschien meenemen. Dit noemen we waardeoverdracht. Een waardeoverdracht kan voordelig zijn als uw nieuwe pensioenuitvoerder een betere financiële positie heeft. Vraag uw nieuwe uitvoerder om te berekenen hoeveel pensioen u bij hen krijgt en of u het pensioen kunt meenemen. U kunt daarna besluiten of u uw pensioen meeneemt of bij ons laat staan.

6. Echtscheiding en verevening

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

7. Overlijden

U heeft in ieder geval tot <transitiedatum> recht op een partnerpensioen van <bedrag> bruto per maand op basis van de huidige pensioenregeling. Daarna verandert dit bedrag, als onze nieuwe pensioenregeling ingaat. U leest daar meer over verder in de brief en in de bijlage. U krijgt partnerpensioen vanaf <datum> zolang u leeft.

8. Pensioneren

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

9. Overig

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

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

BIJLAGE C Klantprofiel - algemene gegevens Fintality

Toelichting Fintality- afslag van Mentality model

Verwachte ontwikkeling van de omvang van dit segment in de komende jaren (voorspelling Motivation)

• **Vrijwillig soberen:** gaan bewust om met geld en zijn niet materialistisch ingesteld.

Krimp

• **Financieel intelligenten:** zijn onafhankelijk en wel-overwogen als het gaat om financiën.

Sterke krimp

• **Gecontroleerde genietters:** vinden financiële zekerheid belangrijk, maar willen zichzelf ook af en toe verwennen.

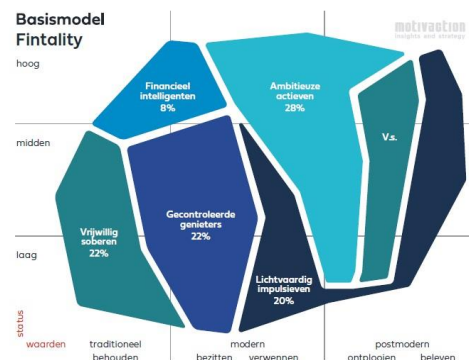
Beperkte krimp

• **Ambitieuze actieven:** zijn statusgevoelig en geven makkelijk geld uit aan kwaliteit van leven.

Sterkste groei

• **Lichtvaardig impulsieven:** leven in het hier en nu en zien geen bezwaren om daarvoor te lenen, ze sparen (als ze dat al doen) voor kortetermijndoelen.

Groei

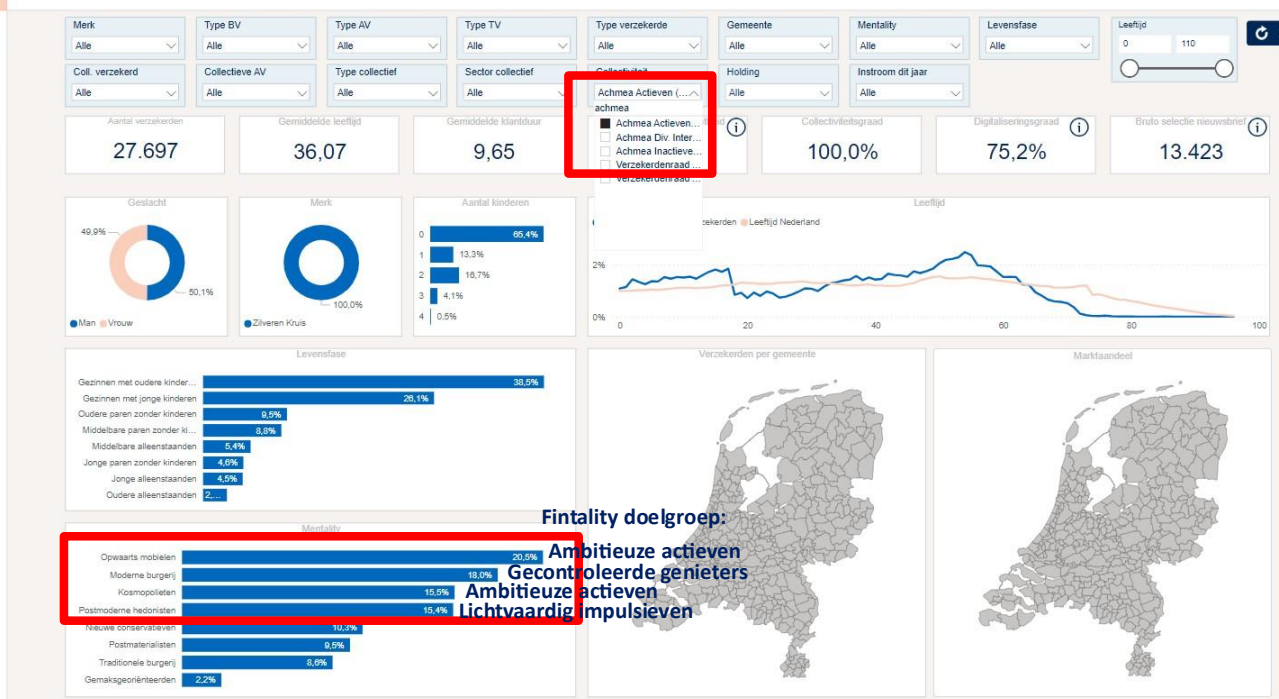


Marketing Intelligence

1

Klantprofiel > Algemene gegevens

Laatste data-update: 5 maart 2020



Fintality doelgroep:

Ambitieuze actieven
Gecontroleerde genietters
Ambitieuze actieven
Lichtvaardig impulsieven

