

WETTELIJK VERPLICHT COMMUNICATIEPLAN PWRI

Als onderdeel van het implementatieplan

	Pagina
Hoofdstukindeling	1
Samenvatting & Doel van het plan	2-5
Inleiding	6
Hoofdstuk 1. Visie	7-8
Hoofdstuk 2. Communicatiestrategie	9-11
Hoofdstuk 3. Doelen	12-14
3.1 Ambitie	
3.2 Hoofddoel	
3.3 Subdoelen	
Hoofdstuk 4. Doelgroepen	15-19
4.1 Kenmerken deelnemers, werkgevers en zaakbehartigers	
4.1.1. Kenmerken deelnemers	
4.1.2. Kenmerken zaakbehartigers	
4.1.3. Kenmerken werkgevers	
4.2 Informatiebehoefte deelnemers en werkgevers	
4.2.1. Informatiebehoefte deelnemers	
4.2.2. Informatiebehoefte werkgevers	
Hoofdstuk 5. Communicatie	20-69
5.1 Wat gaat er veranderen en wat zijn de communicatieboodschappen?	
5.2 Welke communicatiemomenten zijn er en wat zijn de communicatieboodschappen?	
5.3 Kanalen en middelen	
Hoofdstuk 6. Onderbouwing van de keuzes	70-76
Hoofdstuk 7. Evaluatie	77-79
Hoofdstuk 8. Onderbouwing van correcte informatie	80-82
Bijlagen:	
Bijlage 1: Doelgroepsegmentatie -> Verschillen per leeftijd	
Bijlage 2: Inzicht in het deelnemersprofiel van PWRI	

Samenvatting & doel van het plan

PWRI heeft het voornemen om per 1 januari 2025 over te gaan naar een nieuwe pensioenregeling voor haar deelnemers. Gekozen is voor een solidaire premieregeling. Het Wettelijk Verplicht Communicatieplan heeft als doel inzichtelijk te maken hoe deelnemers en gepensioneerden worden geïnformeerd door PWRI hierover. En welke communicatiedoelstellingen het fonds daarbij nastreeft. Het is daarmee een hulpmiddel voor de pensioenuitvoerder om vroegtijdig en gestructureerd na te denken over de communicatie die nodig is om alle deelnemers te informeren over de verandering die er aan komt.

De planning

Het plan beslaat de periode tot aan de overgang naar de nieuwe pensioenregeling (2023/2024) en de maanden daarna (1e helft 2025). Gelet op deze lange planperiode en het feit dat nog niet alles bekend is met betrekking tot de executie is dit plan een 'levend' document. Dat wil zeggen dat als nieuwe relevante informatie beschikbaar komt het plan daarop wordt aangepast. Het plan wordt tegelijkertijd met het implementatieplan aangeleverd bij de toezichthouder(s). Voor het implementatieplan is dat DNB en voor het communicatieplan de AFM. Twee weken na aanlevering publiceert PWRI een publieksvriendelijke versie op de website. De deelnemers van PWRI worden middels een nieuwsbericht op de website, een post op Facebook en de nieuwsbrief van maart 2024 op de hoogte gesteld van de publicatie van het communicatieplan.

Indeling van het communicatieplan

Visie PWRI

Het plan is onderverdeeld in 8 hoofdstukken. Het vertrekpunt (H1) is de visie van PWRI met betrekking tot pensioenen en de overgang naar het vernieuwde pensioenstelsel. PWRI is blij dat sociale partners tot een akkoord zijn gekomen en dat de communicatie over de nieuwe pensioenregeling kan starten. De focus op de deelnemer en de steunstructuur (werkgever en zaakbehartiger), op het eerlijke verhaal, is de bodem onder het communicatieplan. Vanuit deze ambitie geven we richting en vorm aan de communicatie voor de verschillende doelgroepen.

Communicatiestrategie

Vanuit de visie is een communicatiestrategie ontwikkeld (H2). De kern is dat er sprake is van gefaseerde communicatie: het begint met algemene informatie over het proces, vervolgens verschuift de focus naar inhoudelijke informatie over de nieuwe pensioenregeling, met als doel steeds persoonlijkere informatie te verstrekken naarmate de transitie vordert. Het sluitstuk vormt de communicatie een aantal maanden na de overgang waarbij alle deelnemers persoonlijk zijn geïnformeerd over wat het voor hen betekent. En de nazorg die daarbij hoort. Hieronder wordt de communicatiestrategie in een overzicht weergegeven.

Jaar	2023	2024	2025
Fase	1 Besluitvorming	2 Implementatie	3 Nazorg
Strategie	Informatiestrategie	Informatie- & activatiestrategie	Informatie- & activatiestrategie
Doel	Begrip en kennis bevorderen	Inzicht bieden	Inzicht en duidelijkheid in de nieuwe situatie bieden
Gefaseerde communicatie	Boodschap: van generiek naar specifiek		
	Communicatie: van reactief naar proactief		
	Vraagbaak: deelnemer/werkgever met vragen kan altijd én direct bij ons terecht		
	Proces SPR: welke stappen wanneer? En hoe communiceren we?		
			Individueel inzicht bieden: wat betekent de SPR concreet voor mij
	Vragen en klachten		

Kennis, houding en gedrag

Wat PWRI graag wil is dat de communicatie ervoor zorgt dat deelnemers goed begrijpen wat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent. Dat als er vragen zijn de deelnemer weet waar antwoorden te krijgen zijn. En natuurlijk dat deelnemers over de communicatie tevreden zijn. Om daarop te kunnen sturen heeft het fonds een aantal communicatiedoelstellingen geformuleerd gericht op het beïnvloeden van kennis en houding en gedrag (H3).

Verschillende doelgroepen

Om te komen tot realistische doelstellingen is het nodig een zogeheten o-meting te doen om te kijken waar het fonds op dit moment staat. De gevolgen van de overgang zijn niet voor iedereen gelijk. Bovendien is het belangrijk dat de communicatie zo goed mogelijk aansluit bij de belevingswereld van de ontvanger.

Daarom maakt PWRI onderscheid bij haar communicatie in verschillende doelgroepen (H4). Omdat werkgevers en zaakbehartigers belangrijk zijn als kanaal naar de deelnemers nemen we hen ook op als doelgroep in dit plan. De deelnemers zijn een bijzondere groep mensen met een laag pensioenbewustzijn. Het kennisniveau, de financiële geletterdheid en het taalbegrip van de groep is relatief laag.

De groep bestaat uit (cijfers realisatie Q4 2024): 76.710 actieve deelnemers, 45.068 voormalige deelnemers (dit is inclusief WIW), 59.075 gepensioneerden en 13.919 ex-partners. Binnen deze doelgroepen is gekeken naar specifieke kenmerken en informatiebehoefte die voor de betreffende deelnemers, werkgevers en zaakbehartigers kunnen gelden vanuit de huidige pensioenregeling. Leeftijd is belangrijk omdat we weten dat het uitmaakt voor de effectiviteit van de communicatie om de 'tone-of-voice' af te stemmen op de leeftijd van de ontvanger. Bovendien kan de overgang van de regeling anders uitpakken voor een jongere deelnemer dan een oudere deelnemer.

Kernboodschap per doelgroep

Voor elke doelgroep zijn kernboodschappen gemaakt op basis van de persoonlijke impact van de veranderingen (H5) en aan de hand van de vragen wat wil/wat kan/wat moet een deelnemer

weten. Het gaat daarbij om informatie over veranderingen in het ouderdomspensioen, de pensioenpot, rendementen, reserves, en de omzetting van oude pensioenaanspraken naar de nieuwe regels. Specifieke informatie wordt gedeeld over het nabestaandenpensioen en het wezenpensioen, evenals het behoud van de regels bij arbeidsongeschiktheid.

4 fases in de communicatie

Om tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van deelnemers en de mate van detaillering die het pensioenfonds kan verschaffen, zal de communicatie worden verdeeld in drie fases:

- Van 2023 tot 6 maanden voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. PWRI werkt vanaf 1 januari 2025 volgens de nieuwe regeling. We houden u op de hoogte van de stappen die we nemen. En wat dit voor u persoonlijk betekent. U leest op onze website meer over de nieuwe regeling.
- 6 maanden voor de overgang naar de nieuwe regeling: binnenkort gaat PWRI over naar de nieuwe regeling. We houden u op de hoogte van de stappen die we nemen. En wat dit voor u persoonlijk betekent. Vanaf 2 maanden voor de overgang informeren we u over wat dit betekent voor uw persoonlijke situatie.
- 2 maanden tot 1 maand voor de overgang naar de nieuwe regeling: uw pensioen gaat over. Kijk in MijnPWRI wat dit betekent voor uw pensioen.
- Na de overgang: uw pensioen is over naar de nieuwe regeling. Kijk in de online omgeving wat dit betekent voor uw pensioen, u ontvangt in de zomer het transitieoverzicht.

Per kernboodschap is aangegeven welke middelen er worden ingezet om de informatie bij de deelnemers te krijgen.

Bestaande communicatiemiddelen

Het fonds maakt gebruik van bestaande communicatiemiddelen: brieven, telefoon, website, MijnPWRI en nieuwsbrieven. De gekozen communicatiekanalen zijn vertrouwd voor de deelnemers, en er is momenteel geen behoefte om aanvullende kanalen in te zetten. Wel wordt een speciale Flits editie gemaakt die fysiek wordt verspreid onder de deelnemers. Een centrale uiting vanuit de wettelijke communicatie is het transitie-overzicht. Uiterlijk 30 november 2024 dient dit prognose-overzicht aan alle deelnemers verstrekt te zijn om een 1e persoonlijk beeld te geven van wat de nieuwe regels betekenen (voorlopige transitieoverzicht) en uiterlijk 30 juni 2025 krijgen deelnemers opnieuw een overzicht waarin de definitieve bedragen worden getoond met betrekking tot hun pensioen (TUPO/definitieve transitieoverzicht). Zie onderstaande tabel voor het verzendschema van de voorlopige transitieoverzichten.

Productierun bulkgroep PWRI	
Deelnemer groep UPO + bijlage 1 overzicht	Aantal deelnemers
Actieven	73.900
Gepensioneerden	58.252
Slapers	45.763
Ex-partners	14.220
Totaal	192.135
Deelnemer groep laag 1 en laag 2 overzicht	
Actieven	73.750
Gepensioneerden	58.166
Slapers	44.473
Ex-partners	13.599
Totaal	189.988
Beschikbaarstelling TO in MijnOmgeving	20-11-2024
Verzending fysieke TO	20-11-2024

Productierun restgroep PWRI¹	
Deelnemer groep	Aantal deelnemers
Actieven	2.960
Gepensioneerden	909
Slapers	595
Ex-partners	320
Totaal	4.784
Beschikbaarstelling TO in MijnOmgeving	31-12-2024
Verzending fysieke TO	31-12-2024

In de tussentijd worden deelnemers in brieven en op de MijnPWRI erop attent gemaakt dat de pensioenregeling gaat veranderen en er wordt duidelijk gemaakt wat er gaat veranderen. Vanaf medio februari 2025 staan bovendien de bedragen volgens de nieuwe regels in MijnPWRI.

Toelichting op keuzes

Het Wettelijk Communicatieplan sluit af met een aantal hoofdstukken waarin de keuzes die zijn gemaakt met betrekking tot doelgroepen, doelstellingen, kanalen en planning worden toegelicht (H6); op welke wijze wordt gemeten of de communicatie het gewenste effect heeft (H7) en wat het fonds gedaan heeft (o.a. door de inzet van beheersmaatregelen) om er zo zeker mogelijk van te zijn dat de deelnemers- en pensioenadministratie op orde is (H8). PWRI heeft een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de overgang soepel en correct verloopt en alle deelnemers weten waar ze aan toe zijn.

¹ Oorspronkelijke planning restgroep was verstrekking voor 30 november 2024. Door verschillende omstandigheden is vertraging opgelopen.

Inleiding

Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde. PWRI is het pensioenfonds voor werknemers die onder de cao Sociale Werkvoorziening of onder de cao Aan de Slag vallen.

De afgerond 200 duizend deelnemers (daarmee bedoelen we in dit plan de actieve deelnemers, arbeidsongeschikte deelnemers, gewezen partners, voormalige deelnemers en gepensioneerden) vormen een bijzondere groep mensen met een laag pensioenbewustzijn. De meeste deelnemers zijn bekend met het feit dat het pensioen uit 3 pijlers bestaat: de basis via de overheid (AOW en soms ANW of WIA), de aanvullende pensioenopbouw via de werkgever en individuele pensioenverzekeringen/spaargeld.

Op 1 juli 2023 is de Wet toekomst pensioenen in werking getreden. Deze wet zorgt ervoor dat de regels voor pensioen beter passen bij deze tijd. De sociale partners hebben bij PWRI gekozen voor de Solidaire Premiereregeling (SPR). De SPR wordt bij PWRI ingevoerd vanaf 1 januari 2025. 'Verandering' maakt per definitie onrustig. Om het geruste gevoel en beleving van houvast hebben op je pensioen te blijven versterken, is proactief en deelnemer- gericht communiceren een belangrijke sleutel. Hierbij is het van belang dat PWRI haar deelnemers goed meeneemt in het proces. En daar waar mogelijk inhoudelijk, zodra het over individueel inzicht gaat.

In dit communicatieplan lichten wij toe hoe PWRI de deelnemer meeneemt in de overgang naar de nieuwe regeling. En welke specifieke keuzes PWRI maakt in de communicatie naar de nieuwe regeling om deze bijzondere groep deelnemers met een gerust gevoel over te laten gaan.

De uitgangspunten voor de communicatie zoals geformuleerd in het communicatiebeleidsplan van PWRI, gelden uiteraard ook voor dit wettelijk verplicht communicatieplan.

Hoofdstuk 1. Visie

Inleiding

De transitie naar een nieuwe pensioenregeling voor PWRI

PWRI is blij dat sociale partners tot een akkoord zijn gekomen en dat de communicatie over de nieuwe pensioenregeling kan starten. Dit laat zien dat we een positieve boodschap kunnen brengen aan de verschillende deelnemersgroepen.

We realiseren ons heel goed dat er naast kansen en mogelijkheden ook risico's zijn. We willen het eerlijke verhaal vertellen.

Communicatie van de nieuwe regeling en hoe het gaat werken is wel een uitdaging. Het is complex en de publieke opinie is verdeeld over het nieuwe pensioenstelsel.

Dat geeft ons een extra uitdaging. Die uitdaging gaan we graag aan met het voorliggende plan. Deelnemers van PWRI zijn niet zo bezig met de nieuwe regeling. Ze weten vaak wel dat ze AOW ontvangen en pensioen opbouwen, maar weten niet wat pensioen precies inhoudt. Een zaakbehartiger begeleidt de deelnemer vaak met pensioenzaken. Ook de werkgever speelt hier een belangrijke rol, bijvoorbeeld wanneer de pensioendatum meer in zicht komt. Zeker werkgevers willen proactief geïnformeerd worden wanneer keuzes gemaakt zijn over de nieuwe regeling. Daarnaast willen ze weten wat ze kunnen verwachten en wat ze moeten doen.

Voor pensioengerechtigden is pensioen een concreet gegeven en daarmee belangrijk voor hun inkomen en het dagelijkse leven. Ook zij houden zich (nog) niet bezig met de nieuwe regeling. Ze hebben jarenlang trouw pensioen opgebouwd en hebben behoefte aan consistentie, stabiliteit en behoud van levensstijl.

Wat had ik en wat krijg ik?

Rust en houvast is belangrijk. Het gaat de deelnemer uiteindelijk maar om één vraag: wat had ik en wat krijg ik? En hoe gaat PWRI ervoor zorgen dat mijn pensioen waardevast blijft. De deelnemer is niet geïnteresseerd in vermogensverschuiving van cohorten, risicopreferenties of het berekenen van aanspraken naar pensioenpot. Het gaat de deelnemer om zekerheid over het geld, om wat er maandelijks aan pensioen (inkomen) wordt uitgekeerd.

De Pensioengids

Onze deelnemers vormen het hart van ons pensioenfonds. PWRI is actief betrokken bij haar deelnemers en laat zien dat zij een betrouwbare partner is. In alles wat PWRI doet is ze zich bewust van de leefomgeving van haar deelnemers. PWRI is benaderbaar én bereikbaar. Op de momenten die ertoe doen, in alle levensfasen. PWRI is dan de gids bij het maken van individuele pensioenkeuzes.

PWRI wil dat de deelnemer niet voor verrassingen komt te staan. Door de dienstverlening van het fonds en wat hulp van werkgevers en zaakbehartigers (dat noemen we ook wel de steunstructuur) krijgt de (niet digitale) deelnemer een gerust gevoel over zijn/haar pensioen. Zo zorgen we samen als een pensioengids voor een passend pensioen voor de deelnemers.

In onze communicatie is begrijpelijkheid van belang. We willen dat elke deelnemer kan zien hoe het ervoor staat met zijn/haar pensioen. We willen duidelijkheid en duiding geven. We willen rust en houvast bieden. En vooral: eerlijk zijn naar de deelnemers en werkgevers en realistische verwachtingen wekken. Dat is onze opdracht.

De focus op de deelnemer en de steunstructuur (werkgever en zaakbehartiger), op het eerlijke verhaal, is de bodem onder het communicatieplan. Vanuit deze ambitie geven we richting en vorm aan de communicatie voor de verschillende doelgroepen. Waarbij we deelnemers laten zien dat we naar hun vragen **luisteren en eerlijk (en invoelend) informeren**. We willen de deelnemer **rust en houvast** bieden.

We willen de deelnemer, zaakbehartiger en werkgever laten zien dat PWRI – samen met de sociale partners – er alles aan doet om het belang van pensioen te benadrukken voor de deelnemers. En in de dienstverlening die we aanbieden, laten we de deelnemers de positieve betekenis van pensioen ervaren. Want wat we wél kunnen is ‘de Pensioengids’ zijn.

Hoofdstuk 2. Communicatiestrategie

PWRI wil betekenisvol in contact komen met haar deelnemers. Hierbij biedt PWRI gerichte ondersteuning en hulp, direct én met partners van PWRI. PWRI heeft de ambitie om persoonlijk te communiceren met haar deelnemers op de momenten die ertoe doen.

Om de communicatiestrategie te laten slagen is het noodzakelijk maximale aansluiting te zoeken bij de deelnemers. De werkgevers vervullen een cruciale rol als vraagbaak en informatiebron bij pensioen gerelateerde vragen en zijn daarom ook een belangrijke doelgroep.

PWRI onderscheidt 3 fases in de communicatie over de nieuwe regeling richting deelnemers en werkgevers:

- **Besluitvormingsfase:** dit is de fase na de ingang van de Wet toekomst pensioenen, waarin keuzes gemaakt worden ten aanzien van de nieuwe regeling. De communicatie in deze fase is nog vrij generiek.
- **Implementatiefase:** dit is de fase waarin we toewerken naar de overgang op het nieuwe pensioenstelsel. De communicatie in deze fase wordt richting de transitie steeds persoonlijker.
- **Nazorgfase:** dit is de fase na inwerkingtreding van het nieuwe pensioenstelsel. In deze fase richt de communicatie zich op het nieuwe normaal en nazorg.

We starten met het bieden van generieke informatie over het proces en schuiven op naar inhoudelijke informatie over de pensioenregeling, om uiteindelijk persoonlijke en relevante informatie te bieden. De nu beoogde datum om over te gaan op het vernieuwde pensioenstelsel is 1 januari 2025.

Jaar	2023	2024	2025
Fase	1 Besluitvorming	2 Implementatie	3 Nazorg
Strategie	Informatiestrategie	Informatie- & activatiestrategie	Informatie- & activatiestrategie
Doel	Begrip en kennis bevorderen	Inzicht bieden	Inzicht en duidelijkheid in de nieuwe situatie bieden
Gefaseerde communicatie	Boodschap: van generiek naar specifiek		
	Communicatie: van reactief naar proactief		
	Vraagbaak: deelnemer/werkgever met vragen kan altijd én direct bij ons terecht		
	Proces SPR: welke stappen wanneer? En hoe communiceren we?		
			Individueel inzicht bieden: wat betekent de SPR concreet voor mij
		Vragen en klachten	

De deelnemer en de pensioenregeling staan altijd centraal. Het bieden van rust en houvast is het uiteindelijke doel.

We doen recht aan de verscheidenheid van de verschillende doelgroepen en aan hun behoeftes in de wetenschap dat ‘one size fits all’ niet werkt. We kiezen zodoende voor een informatie- en activatiestrategie, waarbij we per doelgroep én fase kijken naar de best passende communicatieoplossing.

Daarnaast zorgen we voor een gefocuste aanpak voor werkgevers, door hen goed te bedienen en te ondersteunen bij de onderwerpen die voor de werkgevers en de werknemers van belang zijn. Om die reden sturen wij eerst de communicatie die naar de deelnemers gaat naar de werkgevers, zonder hierbij afbreuk te doen aan het tijdig informeren van de deelnemers. Ook geven we de werkgever zijn natuurlijke rol: uit diverse onderzoeken weten we dat de deelnemer zijn eerste vraag over pensioen op de werkvloer stelt. Het draagt bij tot een gevoel van houvast als zijn vraag ook daar beantwoord kan worden. Omdat het ‘doenvermogen’ van de PWRI-doelgroepen relatief laag is, faciliteren en mobiliseren wij de steunstructuur, naast de werkgever ook de zaakbehartiger, rond de (niet digitale)deelnemer.

Gefaseerde communicatie

Van generiek naar specifiek

We bouwen de communicatie op en beginnen bij een generieke uitleg over de nieuwe regeling. Door te werken aan begrip en kennis van de nieuwe regeling leggen we de basis voor het handelingsperspectief van de deelnemer: wat betekent het voor mij?

Van reactief naar proactief

De nieuwe regeling krijgt een steeds prominentere plek in alle communicatie-uitingen, naarmate het moment van invaren dichterbij komt. In beginsel wil PWRI het belang van pensioen benadrukken en wil het fonds een positieve betekenis geven aan de term ‘pensioen’. Hierna wordt steeds meer kennis toegevoegd aan de communicatie: wat is de nieuwe regeling, welke keuzes zijn er gemaakt, et cetera. De deelnemer informeren we hier en nodigen we (reactief) uit om door te klikken naar aanvullende content op de website.

Naarmate het moment van invaren dichterbij komt, gaan we specifiek communiceren en nodigen we de deelnemer proactief uit om naar hun MijnPWRI te gaan.

Informatiestrategie

Vertrouwen in pensioen vereist enige kennis van de materie en het is van belang dat mensen niet ongerust raken door een teveel aan informatie. PWRI snapt dat haar deelnemers beperkte pensioenkennis hebben en wil deze gedoseerd vergroten. Om de transitie naar een nieuw pensioenstelsel uit te leggen, is het nodig om op een laagdrempelige manier uitleg te geven. Zo bevatten deelnemers het waarom van de nieuwe regeling en zo voldoende inzicht krijgen in het wat en het hoe. We faciliteren en mobiliseren de steunstructuur (zaakbehartigers en werkgevers) om de kennis zo goed mogelijk te laten landen.

De manier waarop PWRI de kennis overbrengt, hangt dus sterk samen met de doelgroep. We behoeden de deelnemer door niet te veel over de inhoudelijke techniek te vertellen.

Activatiestrategie

Naast het informeren van de deelnemer gaat PWRI een bezoek aan MijnPWRI stimuleren om meer inzicht te bieden in de persoonlijke situatie. Ook hierbij kan de werkgever een belangrijke ondersteuning vormen.

Hoofdstuk 3. Doelen

Inleiding

Het doel is om **draagvlak te creëren** voor de nieuwe regeling en realistische verwachtingen te krijgen ten aanzien van de hoogte van het pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Dit willen we doen door voort te bouwen op het bestaande **vertrouwen in PWRI** en specifiek op het vertrouwen dat het opgebouwde pensioen blijft om **rust en houvast** te creëren bij de deelnemer. Juist bij deze doelgroep is het van groot belang om te zorgen voor rust en houvast op basis van structurele zorgvuldige communicatie met de deelnemers en de werkgevers.

3.1 De ambitie

Door de behoeftes van de deelnemers, de zaakbehartigers en de werkgevers voorop te stellen in de dienstverlening, bieden wij rust en houvast in fase van transitie en leggen we het fundament voor een duurzame en behulpzame dienstverlening op de lange termijn.

3.2 Hoofddoel PWRI

Deelnemers, zaakbehartigers en werkgevers voor, tijdens en na transitie rust en houvast bieden door hen aan de hand van concrete bedragen te laten zien wat de impact van de nieuwe regeling is op het eigen pensioen. Met als inzet dat de deelnemers kunnen zien wat de impact op het eigen pensioen voor hen betekent en dat de werkgevers weten wat er van hen verwacht wordt op het gebied van administratie.

3.3 Subdoelen

Bij dit hoofddoel hebben we een aantal subdoelen geconcretiseerd. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) dat in 2021 heeft plaatsgevonden en de APG-pensioenbarometer zijn de bronnen voor een aanzienlijk deel van onderstaande scores op doelstellingen. Voor de overige doelstellingen zijn de percentages indicatief. In 2024 heeft het KTO plaatsgevonden in het voorjaar (inclusief de nulmeting), waarin onderstaande doelstellingen expliciet uitgevraagd werden. Vervolgens zullen deze doelstellingen in april 2025 gemeten worden (de effectmeting).

In hoofdstuk 7 gaan we dieper in op de kanalen waarop we de scores op de doelstellingen gaan toetsen bij deelnemers en werkgevers. Dit is een continu proces van meten en verbeteren.

Deelnemers

We willen een **zachte landing** naar de nieuwe regeling creëren, zodat deelnemers geen zorgen hebben over en/of voldoende kennis hebben van:

- Hun pensioenopbouw;
- De impact van de verhuizing naar de nieuwe regeling op hun pensioen.

Kennis

- 35% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de nieuwe regeling:
 - (Gewezen) deelnemers:
 - 35% weet dat werkgevers en deelnemers samen geld opzij zetten voor het pensioen

- 35% weet dat de deelnemer pensioen 'voor zichzelf' opbouwt (pensioenpot)
- 35% weet dat het pensioen gaat meebewegen met de economie
- Gepensioneerden:
 - 35% weet dat er aan de AOW uitkering van de overheid niets verandert
 - 35% weet dat de hoogte van de pensioenuitkeringen van PWRI jaarlijks kunnen veranderen
 - 35% weet dat PWRI maatregelen neemt om de pensioenuitkering stabiel te houden
 - 35% weet dat zij pensioen ontvangen zo lang zij leven
- 55% van de deelnemers weet waar ze met vragen terecht kunnen over de nieuwe regeling.
- 50% van de deelnemers weet waar ze met klachten terecht kunnen over de nieuwe regeling.

Houding

- 50% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling.
- 25% van de deelnemers staat neutraal tegenover de nieuwe regeling.
- 40% van de deelnemers is tevreden over de informatie die zij krijgen vanuit PWRI over de nieuwe regeling.

Gedrag

- 20.000 aantal unieke bezoekers online kennisdossier over de nieuwe regeling op PWRI.nl.
- 25% van de deelnemers logt in op MijnPWRI en bekijkt zijn persoonlijke situatie met betrekking tot de overgang.

Werkgevers

We willen een **zachte landing** naar het vernieuwde pensioenstelsel creëren, zodat werkgevers geen zorgen of vragen hebben over:

- Pensioenopbouw werknemers;
- De hoogte van de premie;
- Proces van premieafdracht;
- Andere vragen van henzelf of van werknemers.

Met dit in het achterhoofd stellen wij de volgende kwantitatieve doelstellingen:

Kennis

- 80% van de werkgevers weet waar ze informatie over de nieuwe regeling kunnen vinden.
- 80% weet dat werkgevers en deelnemers samen geld opzij zetten voor het pensioen
 - 80% weet dat de deelnemer pensioen 'voor zichzelf' opbouwt (pensioenpot)
 - 80% weet dat het pensioen gaat meebewegen met de economie
 - 80% weet dat er aan de AOW uitkering van de overheid niets verandert
 - 80% weet dat de hoogte van de pensioenuitkeringen van PWRI jaarlijks kunnen veranderen
 - 80% weet dat PWRI maatregelen neemt om de pensioenuitkering stabiel te houden
 - 80% weet dat zij pensioen ontvangen zo lang zij leven

Houding

- 70% van de werkgevers is positief over de informatie die zij ontvangen over de nieuwe regeling vanuit PWRI.
- 55% van de werkgevers vindt dat de informatie over de nieuwe regeling ervoor zorgt dat hij weet wat hij en zijn werknemer(s) moeten doen.

Gedrag

- 1.000 aantal unieke bezoekers online kennisdossier werkgevers over de nieuwe regeling op PWRI.nl.

Hoofdstuk 4. Doelgroepen

Inleiding

Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde. PWRI is het pensioenfonds voor werknemers in de sociale werkvoorziening en werknemers die onder de cao Aan de slag vallen.

Omdat werkgevers* en zaakbehartigers belangrijk zijn als kanaal naar de deelnemers nemen we hen ook op als doelgroep in dit plan. In dit hoofdstuk wordt in algemene zin omschreven wat de nieuwe regeling betekent voor de verschillende doelgroepen. Voor een verdere verdieping op de doelgroepen en de kernboodschappen voor deze groepen is er in paragraaf 5.1, 5.2 en paragraaf 5.3 een overzicht opgenomen waar de communicatie per doelgroep staat aangegeven.

**De vrijwillig aangesloten werkgevers hebben we ook in beeld en worden meegenomen in de communicatie. Dit zijn er 28 en zij vertegenwoordigen 4000 deelnemers.*

4.1 Kenmerken deelnemers, werkgevers en zaakbehartigers

4.1.1. Kenmerken deelnemers

De afgerond 200 duizend deelnemers vormen een bijzondere groep mensen met een laag pensioenbewustzijn. Het kennisniveau, de financiële geletterdheid en het taalbegrip van de groep is relatief laag. De groep bestaat uit (cijfers realisatie Q4 2024): 76.710 actieve deelnemers, 45.068 voormalige deelnemers (dit is inclusief WIW) en 59.075 gepensioneerden en 13.919 ex-partners. Deze groepen vragen om een specifieke communicatiebenadering om te zorgen dat zij met een gerust gevoel overgaan naar de nieuwe regeling.

Uit onderzoek in 2021 is gebleken dat de deelnemers tevreden zijn over PWRI. Gemiddeld krijgt het pensioenfonds een 8. Deelnemers weten waar ze informatie moeten halen en de bereikbaarheid is goed. Uit onderzoek weten we dat de impact van de nieuwe regeling verschilt per leeftijdsgroep. In de bijlagen is meer informatie opgenomen over de verschillende levensfasen.

4.1.2. Kenmerken zaakbehartigers (aantal: 4390)

Omdat het 'doenvermogen' van de PWRI-doelgroepen relatief laag is, houden wij in de communicatie ook rekening met de zaakbehartigers. Er zijn circa 4400 zaakbehartigers bekend /geregistreerd bij PWRI. De zaakbehartiger is een persoon die de deelnemer ondersteunt bij zijn pensioenzaken. Vaak is de zaakbehartiger een familielid of vriend/ vriendin van de PWRI-deelnemer. De pensioen kennis van de zaakbehartiger ligt hoger dan de gemiddelde PWRI-deelnemer. Voor 2024 is vastgelegd dat PWRI de bewustwording en het bereik bij zaakbehartigers wil vergroten.

4.1.3. Kenmerken werkgevers (aantal: 180)

Voor alle werkgevers geldt:

- Ze zijn zorgzaam en willen het beste voor de werknemer. Er bestaat een zogenaamde steunstructuur tussen deelnemer en werkgever;
- Pensioen is 1 van de vele onderwerpen op hun bordje;

- Veel pensioenvragen zijn van praktische aard;
- Ze willen zekerheid dat PWRI ondersteuning biedt wanneer ze dat nodig hebben;
- Ze hebben behoefte aan ‘hapklare’ handreikingen: checklists, video's, tools om eenvoudig zelf in te zetten richting hun werknemers.
- Dat de deelnemer ook naar de werkgever kijkt als het gaat om pensioenvragen.

Om de behoefte en communicatievoorkeuren van de werkgevers in kaart te brengen, is er gekozen voor segmentatie op basis van 3 verantwoordelijkheden: Besturen, Adviseren en Uitvoeren. Zo kunnen we werkgevers voorzien van de meest relevante informatie, passend bij hun rol in de organisatie: de rol als bestuurder, HR-adviseur en uitvoerder.

4.2 Informatiebehoefte deelnemers en werkgevers

4.2.1. Informatiebehoefte deelnemers per leeftijdscategorie

Leeftijdscohort 1, 18 tot 37 jaar

Informatiebehoefte

Dit leeftijdscohort is nog weinig betrokken bij pensioen, maar vormt wel een belangrijke doelgroep voor de communicatie. Gezien de ontwikkelingen met de nieuwe regeling besteden we aandacht aan dit cohort om ze zo vroeg mogelijk te activeren wanneer dat nodig is.

Impact

Deze doelgroep kan de impact van de nieuwe regeling ervaren bij belangrijke levensgebeurtenissen of bij verandering in de regelgeving.

Strategie

In de basis kiezen we voor deze doelgroep voor een informatiestrategie. We informeren ze over de nieuwe regeling. Mocht er voor deze doelgroep iets veranderen in hun leven, en/of als de nieuwe regeling impact heeft op hun pensioen, dan activeren wij ze door naar MijnPWRI te gaan en /of gebruik te maken van de hulptools.

Leeftijdscohort 2, 38-55,

Informatiebehoefte

Dit leeftijdscohort neemt besluiten in het dagelijks leven die impact kunnen hebben op het inkomen voor later. PWRI kan dit cohort activeren door bewustzijn van pensioen te creëren en door inzicht te bieden in het netto-inkomen van later.

Impact

Deze doelgroep kan de impact van de nieuwe regeling ervaren bij belangrijke levensgebeurtenissen of bij verandering in de regelgeving.

Strategie

In de basis kiezen we voor deze doelgroep voor een informatiestrategie. We informeren ze over de nieuwe regeling. Mocht er voor deze doelgroep iets veranderen in hun leven, en/of als de nieuwe regeling impact heeft op hun pensioen, dan activeren wij ze door naar MijnPWRI te gaan en/of gebruik te maken van de hulptools.

Leeftijdscohort 3, 56-67 jaar

Informatiebehoefte

Dit leeftijdscohort vraagt relatief veel van de uitvoeringsorganisatie vanwege de grotere informatiebehoefte en de concrete vragen die de deelnemer (of de zaakbehartiger) heeft over pensioen en inkomen voor later. PWRI kan hier excelleren in persoonlijke dienstverlening door duidelijkheid te geven en te ontzorgen op de weg naar hun pensionering. We willen hen zo goed mogelijk voorbereiden.

Impact

Het deel van deze doelgroep die binnen nu en 2 à 3 jaar met pensioen gaan, ervaart direct de impact van de nieuwe regeling.

Strategie

In de basis geldt er een informatiestrategie over de nieuwe regeling voor deze doelgroep. Specifiek voor de doelgroep die met pensioen gaat is er een activatiestrategie met bijbehorende tools en hulpmiddelen.

Leeftijdscohort 4, 68 jaar en ouder

Informatiebehoefte

Dit leeftijdscohort wil duidelijkheid over het (toekomstige) pensioenbedrag. Ze streven naar stabiliteit en behoud van levensstijl. Als er eventueel wat wijzigt, verwachten ze dat PWRI hen hierover tijdig informeert. PWRI gaat de doelgroep betrekken in de communicatie over relevante onderwerpen. PWRI zorgt voor evenwichtigheid en laat dus zien dat ze al het mogelijke doet om hun belangen te behartigen tijdens pensioenwijzigingen.

Impact

Voor deze doelgroep is gezorgd voor stabiliteit in het maandelijkse pensioenbedrag.

Strategie

Informatiestrategie; we informeren deze doelgroep tijdig en op een begrijpelijke manier over de veranderingen.

4.2.2. Informatiebehoefte deelnemers op basis van verschil nFTK – WTP bedragen

PWRI verstrekt aan haar deelnemers een transitieoverzicht dat aansluit bij de persoonlijke situatie (cf. artikel 150j Pw).

Hiertoe is in de voorlopige overzichten voor actieven en slapers gekozen voor een extra onderscheid in modulaire tekstblokken die worden aangestuurd op basis van een aantal variabele kenmerken van de regeling en persoonlijke kenmerken van de betreffende deelnemer:

- Persoonlijke kenmerken gerelateerd aan leeftijd (bijvoorbeeld AOW-leeftijd)
- De hoogte (variatie in) de verwachte bedragen in de nieuwe en de huidige/ oude pensioenregeling bij OP en PP
- Of een individu wel of geen recht heeft op eerbiedigende werking (met name bij NP voor partner en kinderen)

Of een combinatie van factoren/ kenmerken zoals status en leeftijd t.b.v. de tekst over compensatie met extra attendering wanneer er bij de overgang recht is op compensatie en uitleg wanneer deze komt te vervallen. Bij iedere gesegmenteerde toelichting is een directe, toegespitste verwijzing opgenomen naar de beschikbare toelichting (uitleg van de verschillen in: *‘Waarom verschillen de bedragen tussen de nieuwe en de huidige regeling’*) in het transitieoverzicht en/of de verdiepende informatie op de website van PWRI.

Deze segmentatie wordt zowel laag 1 (bij het UPO) als in laag 2 (totaaloverzicht van laag 1 en 2 en in MijnPWRI) toegepast.

Aanvullende wensen van deelnemers en de AFM om het transitieoverzicht nog persoonlijke te maken worden nog onderzocht. Eventuele aanpassingen in het transitieoverzicht worden dan verwerkt voor de verzending van de definitieve transitieoverzichten.

4.2 Informatiebehoefte werkgevers

Bestuurder | Directeur | HR-Manager

Informatiebehoefte

Voor bestuurders geldt dat zij goed geïnformeerd willen worden en dat ze bevestiging willen van PWRI dat de nieuwe regeling zo waardevol blijft als deze nu is. Bestuurders willen graag weten welke verplichtingen voortvloeien uit de nieuwe regeling. De betalingsverplichting van de pensioenpremie bezien zij vanuit de totale loonkosten die zij meenemen in hun jaarbegroting. Ze ontvangen graag heldere, actiegerichte communicatie en willen geen zorgen over pensioenopbouw van de werknemers.

Impact

Bestuurder wil bevestiging dat pensioen een waardevolle arbeidsvoorwaarde blijft. Hij wil weten wat de nieuwe regeling gaat betekenen voor de pensioenpremie.

Strategie

Informatiestrategie; inzicht bieden in verschillen tussen de huidige regeling en de nieuwe regeling en de (verwachte) gevolgen per groepen deelnemers op hoofdlijnen. Informeren over de pensioenpremie, proces en voortgang transitie naar de nieuwe regeling.

Adviseur: HR-adviseur

Informatiebehoefte

HR-adviseur is de primaire doelgroep. Voor HR-adviseurs geldt dat zij de wijzigingen in de nieuwe regeling willen begrijpen en wat dat voor een impact heeft op de organisatie en haar werknemers (onderwerpen zoals o.a. pensioenopbouw werknemers en de hoogte van de premie). HR-adviseurs willen op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen, ondersteunt worden bij pensioenvraagstukken en hun inhoudelijke kennis vergroten. Ze willen hulpmiddelen aangereikt krijgen ter ondersteuning van hun rol richting werknemers.

Impact

Bestuurder vraagt advies aan HR-adviseur (strategisch/tactisch: bijvoorbeeld strategische personeelsplanning, loonontwikkeling). Werknemers hebben vragen en richten zich in eerste instantie veelal tot de HR-Adviseur. HR-adviseur wil deze kunnen beantwoorden en heeft dus inhoudelijke kennis en ondersteuning nodig.

Strategie

Informatie- & activatiestrategie;

Informeren: inzicht bieden in verschillen tussen de huidige regeling en de nieuwe regeling en de (verwachte) gevolgen per groepen deelnemers. Informeren over de pensioenpremie, proces en voortgang transitie naar de nieuwe regeling.

Activeren: HR-adviseur willen we activeren om gebruik te maken van de beschikbare informatie en online tools. Hiermee stellen we de HR-adviseur in staat om zijn rol goed in te kunnen vullen.

Uitvoerder: P&O e/o HR-medewerker, salarisadministratie, administratiekantoor

Informatiebehoefte

Ze hebben behoefte aan communicatie die hen ondersteunt bij het uitoefenen van hun functie. Uitvoerders willen tijdig, met heldere, actiegerichte communicatie, op de hoogte worden gesteld van de nieuwe regeling, met name als dit direct impact heeft op hun taken en processen.

Impact

Wijzigingen in het pensioencontract kunnen leiden tot veranderingen in het aanleverproces. De P&O medewerker en/of salarisadministrateur wil weten hoe er aangeleverd moet worden. Ook deze doelgroep wil weten welke veranderingen de nieuwe regeling met zich meebrengt voor hun werknemers en voor henzelf.

Strategie

Informatiestrategie; informeren over de wijze van aanleveren in de nieuwe regeling. Daarnaast ook inhoudelijk informeren over de nieuwe regeling.

Hoofdstuk 5. Communicatie

5.1 Wat gaat er veranderen en wat zijn de communicatieboodschappen?

Doelgroepenmatrix op basis van pensioenstatus en de nieuwe regeling en de fasering van de communicatiestrategie

In de doelgroepenmatrix is uiteengezet wat de impact is van de nieuwe regeling voor de betreffende groepen deelnemers. De informatiebehoefte van de deelnemer staat op basis van deze vragen centraal. Daarnaast is er in de matrix rekening gehouden met de bestaande UPO-campagnes. We zorgen zo voor rust en houvast voor de deelnemer. Deze informatie is nu op de deelnemer toegespitst, de informatie is ook voor werkgevers en zaakbehartigers van belang in het kader van de eerdergenoemde steunstructuur en daar waar relevant en mogelijk ook gedeeld met hen.

In de matrix is er gekozen voor gefaseerde communicatie van generiek naar specifiek.

- Van 2023 tot en met 6 maanden voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. PWRI werkt vanaf 1 januari 2025 volgens de nieuwe regeling. We houden u op de hoogte van de stappen die we nemen. En wat dit voor u persoonlijk betekent. U leest op onze website meer over de nieuwe regeling.
- 6 maanden voor de overgang naar de nieuwe regeling: binnenkort gaat PWRI over naar de nieuwe regeling. We houden u op de hoogte van de stappen die we nemen. En wat dit voor u persoonlijk betekent. Vanaf 4 maanden voor de overgang informeren we u over wat dit betekent voor uw persoonlijke situatie.
- 4 maanden tot 1 maand voor de overgang naar de nieuwe regeling: uw pensioen gaat over. Kijk in MijnPWRI wat dit betekent voor uw pensioen, u ontvangt een transitieoverzicht.
- Na de overgang: uw pensioen is over naar de nieuwe regeling. Kijk in de online omgeving wat dit betekent voor uw pensioen.

In de matrix wordt ook per boodschap aangegeven of de communicatie bijdraagt aan een of meerdere doelstellingen:

Kennis

- 35% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de nieuwe regeling (K1)
- 55% van de deelnemers weet waar ze met vragen terecht kunnen over de nieuwe regeling (K2).
- 50% van de deelnemers weet waar ze met klachten terecht kunnen over de nieuwe regeling (K3).

Houding

- 50% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling (H1).
- 25% van de deelnemers staat neutraal tegenover de nieuwe regeling (H2).
- 40% van de deelnemers is tevreden over de informatie die zij krijgen vanuit PWRI over de nieuwe regeling (H3).

Gedrag

- 20.000 aantal unieke bezoekers online kennisdossier over de nieuwe regeling op PWRI.nl. (G1)
- 25% van de deelnemers logt in op MijnPWRI en bekijkt zijn persoonlijke situatie met betrekking tot de overgang. (G2)

**Van 2023 tot 6 MAANDEN VÓÓR TRANSITIE
ER KOMT EEN VERNIEUWD PENSIOENSTELSEL**

Kernboodschappen & doelgroepen	Actieven	Slapers	Gepensioneerden*	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet-uitkerend	Wezen
<p>Publieke site + Duale communicatie + MijnPWRI + nieuwsbrief K1, H1, G1, H3</p> <p>Aanleiding nieuw pensioenstelsel De Wet toekomst pensioenen is aangenomen. Door deze wet krijgt Pensioenfonds Werk- en Re-integratie (PWRI) aangepaste regels. Samen met de sociale partners (FNV, CNV, Vereniging Nederlandse Gemeenten) zijn afspraken gemaakt over de nieuwe pensioenregeling van PWRI.</p> <p>Samen blijven we zorgen voor uw pensioen Een goed pensioen voor onze deelnemers vinden we belangrijk. Voor iedereen, jong én oud, nu én in de toekomst. Daarom passen we de nieuwe regeling voor ons pensioen aan de huidige tijd aan. Om te behouden wat we belangrijk vinden. En wat nodig is, passen we aan.</p> <p>Veel blijft hetzelfde. Uw werkgever blijft samen met u geld inleggen voor later. En als u met pensioen gaat, krijgt u nog steeds een levenslang pensioen. U krijgt ook nog steeds AOW van de overheid. En mee- en tegenvallers blijven we met elkaar delen. Bijvoorbeeld bij arbeidsongeschiktheid of bij eerder overlijden.</p> <p>We passen alleen aan wat nodig is om iedereen een goed pensioen te geven. Ook in de toekomst. U ziet straks duidelijker hoeveel geld er iedere maand voor u wordt ingelegd. En hoeveel erbij komt, of soms vanaf gaat, doordat we met beleggen extra geld willen verdienen voor uw pensioen.</p> <p>Het gaat meestal omhoog als het goed gaat met de economie. Maar het kan ook omlaag als de economie even tegenzit. Dat is niet fijn. Daarom zetten we extra geld opzij om te zorgen dat de pensioenen zo stabiel mogelijk zijn.</p> <p>We gaan niet zomaar in één keer veranderen. Dat doen we eerlijk en heel zorgvuldig. Stap voor stap. 1 januari 2025 zijn wij, PWRI, zover. Dan is ook uw pensioen bij ons over naar de</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√

	<p>nieuwe regeling en vanaf maart 2025 kunt u zien wat dat betekent. De komende tijd houden we u op de hoogte. Dan weet u op tijd waar u aan toe bent. Zo blijven we samen zorgen voor uw pensioen.</p> <p>PWRI. Zorgt voor uw pensioen.</p> <p>Ingangsdatum Ons fonds werkt vanaf 1 januari 2025 volgens de nieuwe regeling. Uw hele pensioen gaat dan over op deze nieuwe regeling.</p> <p>Uitleg invaren: De sociale partners willen dat alle opgebouwde pensioenen en pensioenuitkeringen in de pensioenregeling die nu nog geldt op het moment van overgang meegaan in de nieuwe regeling. Dit heet 'invaren'. De waarde van uw pensioen(uitkering) wordt uitgerekend en omgezet in een persoonlijk vermogen ('pensioenpot') in de nieuwe regeling. Dat doen we zo eerlijk mogelijk. Afhankelijk van de financiële situatie op dat moment kan uw (verwachte) pensioen hoger of lager worden.</p> <p>Heeft u op het moment van overgang een nabestaandenpensioen voor uw (mogelijke) partner en kind(eren) opgebouwd? Dan blijft dat bestaan in de nieuwe regeling.</p>									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden*	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet-uitkerend	Wezen
	Wat blijft hetzelfde?									
1B Publieke site + nieuwsbrief K1, G1	<ul style="list-style-type: none"> - U ontvangt vanaf uw AOW-leeftijd AOW van de overheid. - U blijft via uw werkgever pensioen opbouwen bij PWRI. - Als u met pensioen bent, krijgt u dit pensioen uw leven lang. Het maakt niet uit hoe oud u wordt. - De mee- en tegenvallers blijven we met elkaar delen. Zo blijft pensioen voor iedereen betaalbaar en eerlijk. 	√	√	√	√	√	√	√	√	√
1C Duale communicatie K1, H1	- De pensioenpremie die u en uw werkgever betalen, veranderen bij de overgang niet. (Geruststelling)	√			√					

1D Duale communicatie K1, H1	- Als u arbeidsongeschikt wordt loopt dit gewoon door, ook al betaalt u (en uw werkgever) dan geen premie meer. In de nieuwe regeling verandert dit niet. (Geruststelling)	√			√	√				
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden*	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet-uitkerend	Wezen
1E Duale communicatie klantreis + Publieke site K1, G1, H1	- Komt u te overlijden? Dan kan uw partner recht hebben op een pensioen van PWRI, ook als u overlijdt voordat u met pensioen bent. Uw partner krijgt dit pensioen vanaf uw overlijden, zolang hij of zij leeft. (Geruststelling)	√	√		√	√				
1F Duale communicatie klantreis + Publieke site K1, G1, H3	- Als u overlijdt, kan uw partner daarnaast recht hebben op een Anw-uitkering van de overheid. Als uw partner daar géén recht op heeft, kan hij/zij een uitkering krijgen van PWRI: het Aanvullend partnerpensioen (APP). Er zijn regels voor wie wanneer recht heeft op APP.	√			√	√				
1G Duale communicatie klantreis + Publieke site K1, G1, H1, H3	- Komt u te overlijden? Dan krijgt uw partner het partnerpensioen dat u heeft geregeld toen u met pensioen ging. Het partnerpensioen blijft bestaan met de nieuwe regels voor pensioen. U kon toen een stukje van het pensioen voor uzelf gebruiken om een partnerpensioen te regelen voor uw partner. - De hoogte van het partnerpensioen is standaard 70% van uw ouderdompensioen. - Het kan zijn dat dit afwijkt als u dit anders heeft geregeld toen u met pensioen ging. - Hoeveel pensioen uw partner ontvangt, kunt u zien op uw Uniform Pensioenoverzicht. Dat is het overzicht dat u elk jaar van ons ontvangt. - Heeft u na uw pensioen een nieuwe partner gekregen? Dan krijgt hij of zij geen partnerpensioen van PWRI.			√	√					

	Kernboodschappen & doelgroepen	Actieven	Slapers	Gepensioneerden*	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet-uitkerend	Wezen
	Wat verandert er?									
1H Duale communicatie klantreis + Publieke site K1, G1, H1, H3	<p>Pensioen wordt beweeglijker. Als het goed gaat met de economie, gaat uw pensioenuitkering omhoog. Als het slecht gaat met de economie kan uw pensioen ook omlaag gaan. Om een verlaging van uw pensioenuitkering te voorkomen als het economisch tegenzit, is een goede bescherming afgesproken. Hiervoor wordt geld opzij gezet. Dat geld heet 'solidariteitsreserve'.</p> <p>De solidariteitsreserve wordt tot maximaal 7,5% van het fondsvermogen van PWRI gevuld. Want het kan ook meerdere jaren tegenzitten met de economie. De kans dat de pensioenuitkeringen dan in enig jaar omlaaggaan, wordt door gebruik te maken van de solidariteitsreserve erg klein. Zit het zo erg tegen dat er niet meer genoeg in de reserve zit? Dan wordt uw pensioenuitkering verlaagd. In die situatie zou zeer waarschijnlijk ook in de pensioenregeling die nu nog geldt uw pensioenuitkering verlaagd zijn.</p> <p>Zolang de solidariteitsreserve nog geen 7,5% van het bezit is, vult PWRI deze aan met een deel van de opbrengst van de beleggingen. Komt de reserve boven de 7,5%, dan wordt het teveel verdeeld over de persoonlijke vermogens (pensioenpotten) van alle deelnemers.</p> <p>De solidariteitsreserve wordt op het moment van de overgang gevuld met minimaal 2,5% en maximaal 5% van het fondsvermogen.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√

	U heeft nu recht op een zogeheten pensioenaanspraak. Dat ziet u in de vorm van een pensioenuitkering. Straks krijgt u een pensioenpot en dat wordt voor u belegd. PWRI rekent steeds voor u uit hoe hoog de pensioenuitkering is die u in de toekomst gaat krijgen. Als u jong bent, schommelt deze verwachte pensioenuitkering mee met de economie. Dan wordt voor u met meer risico belegd dan wanneer u ouder bent of al een pensioenuitkering krijgt. Want als het tegenzit in de economie is er meer tijd om dat nog op te vangen voor u met pensioen gaat. Bent u ouder? Dan schommelt uw verwachte pensioenuitkering steeds minder. Want voor u wordt dan met minder risico belegd. Als u (bijna) met pensioen bent, wilt u meer zeker zijn van uw verwachte pensioenuitkering.									
	Kernboodschappen & doelgroepen	Actieven	Slapers	Gepensioneerden*	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet-uitkerend	Wezen
1I Duale communicatie klantreis + Publieke site K1, G1 H1, H3	Als er iedere maand een uitkering uit mijn pensioenpot wordt gehaald, kan het pensioenpot dan ook opraken? . Als u met pensioen gaat, wordt er elke maand een uitkering voor u uit de pensioenpot gehaald. Het geld dat nog in de pensioenpot zit, wordt nog voor u belegd. De opbrengsten van deze beleggingen voegen we weer toe aan de pensioenpot. Als u lang leeft, krijgt u langer pensioen. Maar omgekeerd zijn er ook mensen die korter pensioen krijgen omdat ze eerder overlijden. Die risico's delen we met elkaar, zodat iedereen een goed pensioen krijgt.			√	√	√	√			
1J Duale communicatie klantreis + Publieke site K1,G1, H1, H3	Als u overlijdt, krijgen uw nabestaanden een uitkering op basis van uw pensioengevend (het inkomen dat meetelt voor uw pensioen) jaarsalaris. En daarnaast (extra) het partnerpensioen en wezenpensioen dat u heeft opgebouwd tot 1 januari 2025.	√			√	√				

1K Duale communicatie + Publieke site K1, G1, H1, H3	Als u overlijdt, krijgen uw kinderen een wezenpensioen. Ze krijgen dit in elk geval tot 25 jaar (dat was 18 jaar). Als uw kind ziek is of nog studeert en u heeft wezenpensioen opgebouwd voor 1 januari 2025, dan zal dit doorlopen tot 27 jaar.	√	√	√	√	√	√	√	√	
1L Klantreis waardeoverdracht (Warm Welkom) K1, H1, H3	Als u overlijdt, krijgen uw nabestaanden (partner, kinderen) het partnerpensioen en wezenpensioen dat u heeft opgebouwd tot 1 januari 2025. Mogelijk ontvangt u ook een uitkering van het pensioenfonds waar u nu pensioen opbouwt. Of dat zo is, hoeveel en onder welke voorwaarden, hoort u van het pensioenfonds waar u nu pensioen opbouwt.		√							
1M Duale communicatie + Publieke site K1, G1 H1, H3	Informatie over proces, achtergronden en wetgeving U krijgt van ons meer informatie in de aanloop naar de overgang. Zo ontvangt u van ons in het najaar van 2024 een persoonlijk overzicht van uw verwachte pensioen nu en uw pensioen volgens de nieuwe regeling. Geef wijzigingen op tijd aan ons door. Denk aan een nieuw correspondentieadres, scheiding, een nieuwe partner of een nieuw bankrekeningnummer. Doe dat zoveel mogelijk via MijnPWRI.	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	Kernboodschappen & doelgroepen	Actieven	Slapers	Gepensioneerden*	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet-uitkerend	Wezen
1N Publieke site + MijnPWRI K1, G1 H1, H3	Overweegt u een aanvraag voor waardeoverdracht? Wij gaan op 1 januari 2025 over naar de nieuwe regels. Veel andere fondsen doen dit later. In 2026, 2027 of 2028. Dit kan betekenen dat wij uw aanvraag lange tijd (maximaal 3 jaar) niet in behandeling kunnen nemen.	√**								

	<p>Vraag het aan voor oktober 2024 Wilt u uw pensioen meenemen? Dan kunt u dit het beste zo snel mogelijk aanvragen. In ieder geval voor oktober 2024. Dan kunnen wij (of uw nieuwe pensioenfonds) het mogelijk nog dit jaar voor u regelen. Lukt het niet meer om dit in 2024 te regelen, dan kan dat vanaf 2025 alleen als ook het andere pensioenfonds over is gegaan op de nieuwe regels. Anders wordt de behandeling van uw aanvraag tijdelijk stopgezet. Wilt u uw pensioen meenemen van of naar een verzekeraar, dan kan dit altijd.</p> <p>Zo gaat dat in zijn werk als u uw pensioen mee wilt nemen naar PWRI</p> <p>Vraag het dan aan via mijnwaardeoverdracht.nl of met het 'Aanvraagformulier Waardeoverdracht'. Wij vragen dan informatie op bij uw oude pensioenfonds. Op basis daarvan maken we een voorstel. U krijgt dit voorstel in de vorm van een offerte. Pas na uw akkoord op deze offerte verhuist uw pensioen. Dit proces kan maanden duren.</p> <p>Of het lukt om uw verzoek snel uit te voeren, hangt af van:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hoe snel het andere pensioenfonds ons de gevraagde informatie stuurt. Pas dan kunnen wij u een voorstel sturen, én; - Hoe snel u reageert op het voorstel. <p>Als u na september 2024 de aanvraag doet, is de kans klein dat het nog op tijd lukt om alles af te ronden.</p> <p>Wat als het niet meer lukt voor 2025? Het kan zijn dat het toch niet lukt om uw aanvraag af te handelen voor 1 januari 2025. Dan verandert er niets aan uw pensioen. Dat blijft bij uw oude pensioenfonds.</p> <p>Uw aanvraag blijft ook geldig. U hoeft geen nieuwe aanvraag te doen. U krijgt vanzelf bericht als het weer kan. Dat is als het andere pensioenfonds ook over is op de nieuwe regels voor pensioen. Dit houden wij voor u in de gaten.</p> <p>Gaat u tussendoor uit dienst? Dan vervalt uw aanvraag.</p>									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>Opnieuw kijken of u dit nog wilt Als u uw pensioen weer kunt meenemen, sturen we u een brief. Daarin vragen we u of u nog steeds uw pensioen wilt meenemen. Want in de tussentijd zijn de regels bij ons en bij uw oude pensioenfonds veranderd. Hierover kunnen wij u dan meer informatie geven. Misschien vindt u andere dingen belangrijk dan nu.</p> <p>Wat gebeurt er als uw pensioen is overgedragen? Als u pensioen van een ander fonds of een verzekeraar meeneemt naar ons <u>fonds</u>, dan voegen wij het geld toe aan uw pensioenpot. Uw pensioenpot gaat daardoor omhoog en uw verwachte pensioen straks ook.</p>									
<p>10 Duale communicatie + Publieke site (laag 3) + MijnPWRI Plan uw pensioen K1, H1, H3</p>	<p>Gaat u uw pensioen aanvragen tussen nu en 1 januari 2025 en gaat uw pensioen 1 januari 2025 of later in? U kunt kiezen om uw pensioen op maat te maken als u met pensioen gaat. Welke mogelijkheden zijn er?: - u kunt uw pensioen laten ingaan 5 jaar voor uw AOW-leeftijd (dat was vanaf uw 62e); - u kunt uw pensioen op zijn laatst laten ingaan 3 jaar na uw AOW-leeftijd (dat was op uw 70e); - u kunt de hoogte van uw pensioen afwisselen door eerst een periode meer en daarna minder pensioen te ontvangen of omgekeerd. U kunt kiezen hoe lang u dat wilt. De keuze was 5 of 10 jaar. Nu kunt u zelf de lengte van de periode kiezen waarin u een hoger (of lager) pensioen krijgt. Zolang de verhouding 100:75 blijft (= passend binnen de fiscale bandbreedte). De verandering van de pensioenuitkering gaat in op de 1e dag van de maand en kan maximaal doorlopen tot 10 jaar nadat uw AOW is ingegaan. Laat u uw pensioen eerder ingaan dan de AOW-leeftijd? Dan kunt u alleen kiezen voor een hoger pensioen tot AOW-leeftijd. - U kunt ook kiezen of u in deeltijd met pensioen wilt gaan of als u pensioen van uzelf (ouderdomspensioen) wilt gebruiken voor meer pensioen voor uw partner als u overlijdt (of omgekeerd). - Heeft u ook pensioen in de WIW-regeling? Al het pensioen wordt opgenomen in de nieuwe regeling. Dus alle keuzes gelden voor uw hele pensioen na overgang naar het nieuwe stelsel.</p>	√*	√*		√*	√*				

	<p>Algemene boodschap: Er is geen enkele reden om te wachten met het aanvragen van een pensioenuitkering, omdat op het moment van invaren wordt beoordeeld wat de nieuwe pensioenuitkering is. Al het pensioen gaat immers over op de nieuwe regeling. Of het nu al is ingegaan of nog niet.</p> <p>U ontvangt zo'n 9 maanden voor uw AOW-datum een speciale Bewaarflits met informatie over hoe u uw pensioen kunt aanvragen.</p> <p>Als u uw keuze wilt aanpassen volgens de nieuwe regels en gebruik wilt maken van de keuzemogelijkheid hoog/laag, dan kunt u dat begin 2025 alsnog doen als u uw toekenbrief ontvangt.</p>									
	Kernboodschappen & doelgroepen	Actieven	Slapers	Gepensioneerden*	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet-uitkerend	Wezen
1P Publieke site, speciale editie Flits K1, K2 H1, H3	<p>Waar kan ik terecht voor meer informatie? Wat kan ik doen?</p> <p>Kijk op onze website, log in op MijnPWRI of neem contact op met ons fonds bij vragen. Lees de speciale edities van de Flits die u in 2024 ontvangt, als u die heeft ontvangen.</p> <p>Ook andere pensioenfondsen gaan (de komende jaren en uiterlijk 2028) over op de nieuwe regels. Heeft u ook ergens anders pensioen opgebouwd? Dan krijgt u van dat fonds of die verzekeraar hierover bericht. Of u ergens anders pensioen heeft, kunt u checken via de landelijke website www.mijnpensioenoverzicht.nl.</p> <p>Controleer uw gegevens in de MijnPWRI (naam partner, (e-mail)-adres, opgebouwd pensioen, partner- en wezenpensioen)</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√

* Deze doelgroep heeft in deze fase extra aandacht nodig. Hun keuzes zijn onomkeerbaar!

* Dit i.v.m. handelingsperspectief rondom de aanvraag tot waardeoverdracht

6 MAANDEN VÓÓR TRANSITIE

BINNENKORT GAAT PWRI OVER NAAR HET VERNIEUWDE PENSIOENSTELSEL

Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	(Deels) gepensio- neerden	Arbeids- ongeschikten	Partners	Ex- partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
<p>2A Publieke site + Duale comm + MijnPWRI K1, G1, H1, H3</p>	<p>Wat verandert er aan het pensioen voor nabestaanden (ex-partners)?</p> <p>Het pensioen verandert voor uw nabestaanden (partner en kinderen aanduiden met leeftijd). Zij krijgen dat pensioen als u komt te overlijden.</p> <p>U bouwt nu apart hiervoor een stukje pensioen op. Wat u tot 1 januari 2025 heeft opgebouwd, blijft staan. Daarna verandert dat. Als u overlijdt voor uw pensioen is dat straks een risico gedekt pensioen op basis van uw pensioengevend inkomen (het inkomen dat meetelt voor uw pensioen).</p> <p>Gaat u met pensioen (zie 1.) of uit dienst (zie 2.)?</p> <p>Let dan goed op wat er voor uw nabestaanden geregeld is en of u nog iets moet regelen:</p> <p>1. Als u met pensioen gaat, dan regelen we standaard voor u een partnerpensioen van 70% van het opgebouwde pensioen voor uzelf (ook wel: ouderdomspensioen). Dat krijgt uw partner als u komt te overlijden nadat u met pensioen bent gegaan. Voor uw kinderen tot 25 jaar is er dan standaard een wezenpensioen van 14% van het opgebouwde pensioen voor uzelf. U kunt ervoor kiezen om het partnerpensioen anders te regelen. Dat doet u als u met pensioen gaat.</p> <p>2. Als u uit dienst gaat stopt de dekking bij ons fonds. Krijgt u een nieuwe baan met pensioenregeling? Dan krijgt u die dekking vanuit uw nieuwe pensioenfonds of verzekeraar. Krijgt u geen nieuwe werkgever, dan loopt de dekking automatisch 6 maanden door. U kunt er op dat moment voor kiezen om het langer te laten doorlopen, zodat er toch een partnerpensioen geregeld is. De premie wordt dan uit uw pensioenpot betaald, uw pensioen daalt daardoor.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√

	<p>Overlijdt u voor uw pensioen? Dan krijgt uw partner een uitkering gebaseerd op 23% van het inkomen dat voor uw pensioen meetelt. Het maakt niet uit hoe lang u dan al in dienst was. Daarnaast krijgt uw (ex-) partner het partnerpensioen dat u tot 1 januari 2025 heeft opgebouwd.</p> <p>Uw (ex-) partner krijgt de eerste uitbetaling rond de 23e van de maand volgend op het overlijden. Dat was eerst een maand eerder.</p> <p>Het Aanvullend partnerpensioen (APP) blijft onder voorwaarden bestaan. Dit gaat in op de eerste dag van de maand nadat u bent overleden (dat was eerst een maand eerder).</p> <p>Hoe hoog het APP is, hangt af van het inkomen van uw partner op het moment dat u overlijdt. Uw partner krijgt het geld tot hij of zij de AOW-leeftijd bereikt.</p>									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	(Deels) gepensio- neerden	Arbeids- ongeschikten	Partners	Ex- partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
2B. Publieke website + na overgang nieuwsbrief K1, G1, H1, H3	U hoeft niet langer een samenlevingscontract op te sturen om uw partner aan te melden voor het nabestaandenpensioen, een partnerverklaring is genoeg.	√	√	√	√	√				
2C. Duale comm + Publieke website Transitiecommunicatie K1, G1, H1, H3	<p>Wat verandert er aan het pensioen voor nabestaanden (wezen)?</p> <p>Uw kinderen krijgen wezenpensioen tot hun 25e verjaardag. Daarbij maakt het niet langer uit of ze ziek zijn en of ze nog studeren of niet.</p> <p>Voor de hoogte maakt het uit wanneer u overlijdt:</p> <p>1. Overlijdt u voor uw pensioendatum en bent u nog in dienst? Dan krijgen uw kinderen 4,6% van uw inkomen dat meetelt voor uw pensioen. Het maakt niet uit hoe lang u op dat moment in dienst was. Daarnaast ontvangen ze het wezenpensioen dat u heeft opgebouwd tot 1 januari 2025.</p> <p>2. Overlijdt u voor uw pensioendatum en bent u uit dienst? Dan ontvangen uw kinderen het wezenpensioen dat u heeft opgebouwd tot u uit dienst ging.</p>	√	√	√	√	√				

	3. Overlijdt u na uw pensioendatum? Dan hangt de hoogte van het wezenpensioen af van uw pensioen. Het gaat om 14% van uw pensioen.									
2D. Publieke website K1, G1, H1, H3	<p>Waarom kan mijn opgebouwde pensioen niet in het oude systeem blijven? (met name LC 3/4/5)</p> <p>De regels voor pensioen werkten jarenlang goed, maar dat is aan het veranderen. Want de samenleving verandert. Daarom hebben de vakbonden, de werkgevers en de overheid samen nieuwe regels voor pensioen gemaakt. Want we willen dat iedereen in Nederland een goed pensioen krijgt.</p> <p>Alle door uw opgebouwde pensioenbedragen houden wij bij elkaar, zo houdt u overzicht en kan het opgebouwde pensioenpot op eenzelfde manier renderen. We beperken zo ook de kosten, zodat u meer pensioen overhoudt. Als we een deel van uw pensioen volgens de oude regels en een deel volgens de nieuwe regels houden, kost dat veel geld aan administratie en communicatie. Ook moeten we de beleggingen dan apart gaan doen. Dat is ook duurder. Geld dat we besparen door alles bij elkaar te houden, komt ten goede aan uw pensioen.</p>	√	√		√	√				
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	(Deels) gepensio- neerden	Arbeids- ongeschikten	Partners	Ex- partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
2E. Publieke website, nieuwsbrief, animatie K1, G1, H1, H3	<p>Hoe vult en verdeelt het fonds de solidariteitsreserve ?</p> <p>De reserve (solidariteitsreserve) gebruiken we om de uitkering zo stabiel mogelijk te houden. We starten met het vullen van de solidariteitsreserve tot minimaal 2,5% en maximaal 5%.</p> <p>In de loop van de jaren vullen we de solidariteitsreserve aan met 2% van de beleggingsresultaten tot een reserve van maximaal 7,5%</p> <p>Wordt de reserve hoger dan 7,5%, dan laten we het bedrag boven 7,5% terugvloeien in de pensioenpotten van alle deelnemers.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2F. Publieke website	We vullen de reserve vanuit het resultaat van beleggingen. Zo dragen alle deelnemers bij aan deze reserve.	√			√	√				

Circa 4 tot 1 MAAND VÓÓR TRANSITIE UW PENSIEN GAAT OVER

Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	(Deels) gepen- sio- neerde n	Arbeids- ongeschi- kten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
<p>3A MijnPWRI, Transitie- overzicht, Publieke site Nieuwsbrief K1, K2, G1, G2 H1, H3</p>	<p>Hoeveel krijg ik? <pensioenbedragen></p> <p>Hoe zeker is het dat ik mijn pensioenpot houd? Als u met pensioen gaat, wordt met uw opgebouwde persoonlijk vermogen berekend wat de hoogte van uw eerste pensioenuitkering is. Dit is ook afhankelijk van de financiële situatie van het fonds op het moment van transitie. U krijgt uw pensioenuitkering levenslang. Uw keuzes als u met pensioen gaat, veranderen niet als de nieuwe regels ingaan.</p> <p>Wanneer krijg ik dat? Standaard op uw AOW-leeftijd of (deels) eerder of later als u daarvoor kiest. De bedragen veranderen dan wel.</p> <p>Hoe lang krijg ik dat? Zolang u leeft.</p> <p>Waarom ga ik erop voor- (of achter) uit? Uitleg bij hoe we tot de nieuwe bedragen gekomen zijn.</p> <p>Moet ik iets doen? Geregeld uw pensioen checken wordt nóg belangrijker. Check ook wat er geregeld is voor uw partner. Controleer uw gegevens in de MijnPWRI (naam partner, (e-mail)-adres, opgebouwd pensioen, NP, AOP) Ook andere pensioenfondsen gaan over op de nieuwe regels voor 2028. Heeft u ook ergens anders pensioen opgebouwd? Dan krijgt u van dat fonds of die verzekeraar hierover bericht. Dat kunt u checken via de landelijke pensioenwebsite www.mijnpensioenoverzicht.nl.</p> <p>Hoe gaan jullie mijn pensioenpot beheren? Als u jong bent, schommelt uw verwachte pensioenuitkering mee</p>	<p>✓ voor alle actieven (regeling SW) (LC 2-4)</p>	<p>✓ voor alle slapers,</p>			<p>✓ voor alle actieve arbeids- ongeschi- kten</p>			<p>✓ voor alle actieven (regeling SW) (LC 2-4)</p>	

	<p>met de economie. Bent u ouder? Dan schommelt uw verwachte pensioenuitkering steeds minder. Want voor u wordt dan met minder risico belegd. Als u nog jong bent? Dan wordt voor u met meer risico belegd dan wanneer u ouder bent of al een pensioenuitkering krijgt. Want als het tegenzit in de economie is er meer tijd om dat nog op te vangen voor u met pensioen gaat. En als u (bijna) met pensioen bent, dan wilt u meer zeker zijn van uw verwachte pensioenuitkering.</p> <p>Waar kan ik terecht voor meer informatie? Kijk op onze website, log in op de MijnPWRI of neem contact op met ons fonds bij vragen.</p>									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	(Deels) gepen- sio- neerde n	Arbeids- ongeschi- kten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3B MijnPWRI, Transitieover- zicht, Publieke site K1, K2, K3, G1, G2 H1, H3	<p>Hoeveel krijg ik? <pensioenbedragen communiceren></p> <p>Hoe zeker is het dat ik mijn huidige maandelijkse uitkering houd? Als het goed gaat met de economie, gaat uw pensioenuitkering omhoog. Als het slecht gaat met de economie kan uw pensioen ook omlaag gaan. Om een verlaging van uw pensioenuitkering te voorkomen als het economisch tegenzit, is een goede bescherming afgesproken. Hiervoor wordt geld opzij gezet. Dat geld heet 'solidariteitsreserve'.</p> <p>Waarom ga ik erop voor- (of achter)uit? <Uitleg over hoe we tot de bedragen gekomen zijn></p> <p>Wanneer krijg ik dat? Hoeveel pensioen krijg ik en vanaf wanneer? Wij moeten eerst goed vaststellen hoeveel geld wij per 1 januari 2025 hebben. We passen het pensioen dat u elk maand krijgt daarom stap voor stap aan de nieuwe regels aan. Elke maand dat uw pensioen anders is, krijgt u een brief met uitleg over waarom u die maand dat bedrag krijgt. December 2024 Er verandert nog niets. U krijgt het pensioen dat u in 2024 hele jaar van ons elke maand heeft gekregen.</p>			✓ voor alle pensioen- gerechtigd en (LC 2 - 5) OP, (B)NP, WZP, APP en AOP	✓ voor alle pensio- en- gerech- tigden (LC 2 - 5) OP, (B)NP, WZP, APP en AOP	✓ voor alle gepensio- neerde arbeids- ongeschi- kten (AOP)		✓ voor alle pensioen- gerechtigde n (LC 2 - 5) OP, (B)NP, WZP, APP en AOP		✓ voor alle pensioe- n- gerechti- gden (LC 2 - 5) OP, (B)NP, WZP, APP en AOP

	<p>Januari 2025 Uw pensioen is nog niet aangepast aan de nieuwe regels. Toch kan het bedrag dat u krijgt anders zijn. Dit komt niet door de overgang naar de nieuwe regels. Dit komt door de overheid. In een nieuw jaar gelden er altijd nieuwe tarieven voor de belasting. Wij houden de belasting in op uw pensioen. Als het tarief verandert, verandert ook het bedrag dat u op uw bankrekening krijgt. Dat gebeurt elk jaar in januari.</p> <p>Februari 2025 We weten nu hoeveel uw pensioen is volgens de nieuwe regels. U krijgt:</p> <p>Uw nieuwe pensioen volgens de nieuwe regels, en misschien; Een nabetaling als u in januari te weinig heeft gekregen. Want toen wisten we nog niet waar u precies recht op had. Nu wel.</p> <p>Vanaf Maart 2025 U krijgt het pensioen volgens de nieuwe regels. Dit bedrag blijft heel 2025 hetzelfde.</p> <p>Eind 2025 U krijgt van ons een brief waarin staat hoeveel pensioen u in 2026 van ons gaat ontvangen.</p> <p>Hoe gaan jullie mijn pensioenpot beheren? <Hier lichten we toe hoe het pensioenfonds belegt en hoe risicovol er per leeftijdscategorie wordt belegd en hoe het rendement is verdeeld></p>									
Kernboodschappen & doelgroepen	Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschieden	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen	
3C	<p>Hoe zeker is mijn pensioen? (na 1 januari 2025) <Werking en vulling solidariteitsreserve>. Toelichting: bescherming van de pensioenuitkering en de pensioenpotten door de collectieve uitkeringsfase (met voorbeelden). Waarom zie ik geen pensioenpot (meer)? De opbouw van uw pensioen gaat in een pensioenpot en op basis daarvan kunnen wij u vertellen hoeveel pensioen u naar verwachting krijgt. Maar nu ziet u elke maand al hoeveel geld u krijgt op uw bankrekening. Daarom ziet u geen pensioenpot meer. Op het moment dat het pensioen ingaat, wordt de pensioenpot in feite omgezet in een uitkering. Als u wilt weten hoeveel geld er (bij benadering) in uw pensioenpot zit, kunt u dit bij ons opvragen.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√

**Van 1-1-2025 tot 6 MAANDEN NA TRANSITIE
ER KOMT EEN VERNIEUWD PENSIOENSTELSEL**

Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3D Publieke website, na overgang Welkomstbrief K1, H1, H3, G1,	Heb ik bij dit fonds pensioen volgens de oude of de nieuwe regels? Ja, per 1 januari 2025 werken wij volgens de nieuwe regels voor pensioen.	√ Specifiek voor: Nieuwe deelnemers per 1-1-2025 (LC 2-4) <i>Welkomstboodschap aanpassen dat ze binnenkomen in een fonds dat al werkt met de nieuwe regels voor pensioen.</i>								
3E Transitie-overzicht, nieuwsbrief K1, H1, H3,	Krijg ik een compensatie? Wanneer word ik gecompenseerd? En welke regels gelden daar dan voor? Uitleg compensatie: In de pensioenregeling die nu nog geldt bouwt iedereen, jong en oud, evenveel pensioen op bij een gelijke ingelegde premie. Dat volgt uit de regels van de wet. Als u tot uw pensioen in deze regeling blijft is dat geen probleem. Gaat u eerder uit deze regeling, dan kunt u mogelijk nadeel ervaren. Bij de overgang naar de nieuwe regeling kan dat ook zo zijn. De sociale partners willen hier, voor zover dat kan, een compensatie voor	√ Specifiek voor: Deelnemers tussen de 45 en 55 jaar (LC 3)								

	<p>geven aan personen die nog pensioen opbouwen en nadeel ervaren. Deze compensatie wordt opgenomen in uw persoonlijk vermogen. Vanaf een dekkinggraad* van 105% wordt de compensatie gegeven. Boven de 120% is geen compensatie meer nodig. Zonder deze compensatie is de verdeling van het fondsvermogen van PWRI over alle deelnemers dan al in evenwicht. Specifiek voor slapers opnemen: U krijgt geen compensatie van ons fonds als u op 1 januari 2025 niet (meer) in dienst bent. U krijgt mogelijk compensatie bij het pensioenfonds waar u pensioen opbouwt op het moment dat dat fonds overgaat op de nieuwe regels.</p> <p><i>*Dekkinggraad betekent hier: de verhouding tussen het totale bezit van PWRI en de waarde van alle pensioenen die op dat moment en in de toekomst uitgekeerd moeten worden op het moment van overgang.</i></p>									
<p>Kernboodschappen & doelgroepen</p>	<p>Actieven</p>	<p>Slapers</p>	<p>Gepensioneerden</p>	<p>(Deels) gepensioneerden</p>	<p>Arbeidsongeschikten</p>	<p>Partners</p>	<p>Ex-partners uitkerend</p>	<p>Ex-partners niet uitkerend</p>	<p>Wezen</p>	
<p>K1, H1, H3, G1,</p>	<p>Worden gemiste verhogingen nog goedge maakt? Wanneer wordt dat goed gemaakt? En welke regels gelden dan? In het verleden heeft PWRI niet altijd de pensioenen kunnen verhogen zoals gehoopt. Dat mocht dan niet volgens de regels van de overheid. Daardoor heeft u mogelijk verhogingen van uw pensioen niet of gedeeltelijk gekregen. De sociale partners willen dit, voor zover dat kan, goedmaken voor de personen waarvoor dit geldt. Vanaf een dekkinggraad* van ongeveer 111% is dit mogelijk, tot het maximum volgens de regels van de nieuwe wet. <i>*Dekkinggraad betekent: de verhouding tussen het totale bezit van PWRI en de waarde van alle pensioenen die op dat moment en in de toekomst uitgekeerd moeten worden op het moment van overgang.</i></p>	<p>√</p>								

3G Duale communicatie + Publieke site + Bewaarflits K1, H1, H3, G1,	Kan ik mijn pensioen eerder in laten gaan met de nieuwe regels? U kunt uw pensioen eerder in laten gaan. Uw pensioen wordt dan wel lager. Dat is nu al zo en verandert niet doordat we overgaan op de nieuwe regels. Check in MijnPWRI wat dit voor u betekent.	✓ Specifiek voor: Deelnemers 5 jaar voor de AOW-leeftijd op 1 januari 2025 (LC 4)								
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongesichten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3H Bewaarflits K1, H1, H3,	Verandert het pensioenbedrag in de aanvraag nog veel tussen het moment van aanvragen en het moment van uitbetalen door de nieuwe regels? U heeft een aanvraag gedaan en daarbij een opgave gezien van het nettopensioen. Dat is op basis van de informatie die we hebben op het moment van aanvragen. Dat kan nog veranderen in de tussentijd. Wij informeren u hierover in de betaalspecificatie. Daarin staat precies hoeveel u van ons krijgt en welke bedragen er worden ingehouden. <link naar boodschap 3b>	✓ Specifiek voor: Deelnemers die tussen 1 juli 2024 en 1 januari 2025 pensioen aanvragen (LC 4) en de AOW-leeftijd in 2025 ligt	✓							

3I Bewaarflits K1, H1, H3,	Verandert het pensioenbedrag in de aanvraag nog veel tussen het moment van aanvragen en het moment van uitbetalen door de nieuwe regels? U heeft een aanvraag gedaan en daarbij een opgave gezien van het nettopensoen. Dat is op basis van de informatie die we hebben op het moment van aanvragen. Dat kan nog veranderen in de tussentijd. Dat is afhankelijk van het projectierendement, maar vooral ook een wijziging van het pensioenkapitaal door toekenning beschermings- en overrendement. Die beïnvloeden het pensioenbedrag nog.	✓ Specifiek voor: Deelnemers die pensioen aanvragen voor na 1 januari 2025 (LC 4) en de AOW-leeftijd in 2025 ligt								
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschieden	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3J Bewaarflits K1, H1, H3,	Verandert het pensioen dat is ingegaan op dezelfde manier als het pensioen dat ik nog opbouw? Van het pensioen dat u nog opbouwt, ziet u een pensioenpot. Van het pensioen dat u al ontvangt, ziet u een bedrag als uitkering. U kunt uw deeltijdpensioen aanpassen met stapjes van 10%. U kunt na ingang nog 1x het percentage met minimaal 10% aanpassen voordat uw pensioen volledig ingaat.	✓ Specifiek voor: Deelnemers met deeltijdpensioen (LC 4 + 5)								
3K Publieke website K1, H1, H3, G1,	Wanneer komt mijn pensioen over naar dit fonds? Uw aanvraag voor waardeoverdracht wordt in behandeling genomen tot 1 januari 2025. Daarna kan dat weer zodra wij en uw oude pensioenuitvoerder allebei over zijn op de nieuwe regels voor pensioen. Dat verschilt per fonds. Wij gaan over op 1 januari 2025. Alle fondsen moeten uiterlijk 1 januari 2028 over zijn gegaan op de nieuwe regels. Wat gebeurt er met het opgebouwde nabestaandenpensioen van mijn oude fonds bij overdracht aan dit fonds? Uw opgebouwde partnerpensioen draagt u automatisch ook over als u uw pensioenpot overdraagt. Als wij dit binnenkrijgen, zetten we het om en voegen we het toe aan uw eigen pensioenpot voor uzelf. Uw nabestaanden krijgen van ons fonds alleen een uitkering op basis van de hoogte van uw salaris zolang u in dienst bent. Zij	✓ Specifiek voor: Deelnemers met een verzoek tot inkomen de waardeoverdracht (LC 2-4)								

	<p>ontvangen geen extra opgebouwd pensioen dat u van uw oude fonds meeneemt. Dat is opgenomen in uw pensioenpot. Uw pensioenpot vervalt aan het fonds als u overlijdt.</p> <p>Bent u gescheiden (of is uw geregistreerd partnerschap beëindigd)? Het partnerpensioen voor uw ex-partner wordt niet overgedragen aan ons.</p> <p>Als u met pensioen gaat, kunt u kiezen hoeveel partnerpensioen u wilt regelen voor uw partner.</p> <p>Voor het partnerpensioen geldt standaard de verhouding OP/PP van 100/70. Maar u kunt ook kiezen voor een lagere dekking van het PP. Bij het partnerpensioen geldt dus een maximum van 70% van het OP (voor zover het gaat om het pensioenkapitaal). En er is nog een eerbiedigende werking voor het oude partnerpensioen waar ook nog een keuze in gemaakt kan worden.</p>									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	(Deels) gepen- sio- neerde n	Arbeids- ongeschi- kten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3L Stopbrief na overgang, publieke site K1, H1, H3, G1,	<p>Wat gebeurt er met mijn pensioen? <Boodschap voor mensen die slaper worden></p> <p>Wat gebeurt er met het pensioen voor mijn partner/kinderen? Uw pensioenopbouw stopt. Het vermogen dat u heeft opgebouwd, blijft voor u staan. Daarvan krijgt u straks een pensioen uitbetaald. Krijgt u een WW- of ZW-uitkering nadat u uit dienst bent gegaan? Laat ons dit weten! Dan gelden er voor u andere regels.</p> <p>Uw partner en kinderen houden na het einde van uw dienstverband recht op nabestaandenpensioen. Omdat u een WW-/ZW-uitkering ontvangt loopt de dekking door zolang u de uitkering ontvangt U kunt er daarna zelf voor kiezen om de dekking voor het nabestaandenpensioen vrijwillig door te laten lopen. De premie wordt uit uw pensioenpot betaald, uw pensioen daalt dan.</p> <p>Aanvullende boodschap voor actieven:de uitleg van het nieuwe partnerbegrip. Woont u samen en wilt u dat uw partner recht krijgt op het partnerpensioen? Dan kunt u hem of haar vanaf 1 januari ook aanmelden als u geen samenleveringscontract hebt. Het is belangrijk dat u kunt laten zien dat u 6 maanden op hetzelfde adres woont en dat u aan een van de andere voorwaarden voldoet (u verzorgt een kind, u heeft samen een huurcontract of een koopwoning of uw partner heeft u al aangemeld bij zijn/haar pensioenfonds).</p>	√	√ Specifiek voor: Deelnem- ers die na 1 januari 2025 uit dienst gaan en een WW- uitkering of ZW- uitkering ontvange n (LC 2-4)							

Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschieden	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3M Er verandert niets, dus reguliere communicatie K1, H1, H3,	Wat gebeurt er met mijn klein pensioen bij dit fonds? Bouwt u nu pensioen op via uw werk bij een ander pensioenfonds of een verzekeraar? Dan dragen wij uw pensioen automatisch over. U krijgt bericht als we uw pensioen overdragen. Daar hoeft u niets voor te doen. Heeft u geen nieuwe werkgever? Het vermogen dat u heeft opgebouwd, blijft voor u staan bij PWRI.		√ Specifiek voor: Oude deelnemers met klein pensioen (LC 2-4)							
3N Stopbrief na overgang K1, H1, H3,	Wanneer wordt mijn pensioen overgedragen? <Info over tijdljn> Wat gebeurt er met het opgebouwde nabestaandenpensioen bij waardeoverdracht? Uw opgebouwde nabestaandenpensioen draagt u automatisch ook over als u uw pensioenpot overdraagt. Als uw nieuwe fonds dit binnenkrijgt, wordt het toegevoegd aan uw persoonlijke pensioenpot. U noch uw partner of kinderen heeft na waardeoverdracht nog recht op pensioen van ons fonds.		√ Specifiek voor: : Oude deelnemers met een uitstaand verzoek tot waardeoverdracht (LC 2-4)							
3O Stopbrief na overgang K1, H1, H3,	Kan ik vrijwillig blijven opbouwen in de nieuwe regels? Ja, dat kan. U kunt voor 25%, 50%, 75% of 100% pensioen blijven opbouwen als u uit dienst gaat. Dat is maximaal 3 jaar. Dat gaat op basis van uw pensioengevend inkomen (het inkomen dat meetelt voor uw pensioen) toen u uit dienst ging. U betaalt de totale premie (incl. werkgeversdeel). Dit verandert niet. Ook de premie verandert niet. Maar de manier waarop u uw pensioen opbouwt verandert wel.	√ Specifiek voor: Deelnemers met een								

		vrijwillige voortzetting (LC 2-4) Beperkt aantal deelnemers								
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3P Er verandert niets. Alleen reguliere communicatie.	Wat gebeurt er met het verdeelde pensioen? Uw pensioen is gekoppeld aan het pensioen van uw ex bij ons fonds. Alle keuzes die uw ex maakt, gelden automatisch ook voor uw deel van het pensioen.							√ Specifiek voor: Ex-partners met verevend pensioen (LC 2-4)		
3Q Er verandert niets. Alleen reguliere communicatie	Wat gebeurt er met het verdeelde/ geconverteerde pensioen? U heeft na uw scheiding een eigen recht op pensioen gekregen bij PWRI.								√ Specifiek voor: Ex-partners met geconverteerd pensioen (LC 2-4)	
3R Transitieve ruzicht K1, H1, H3,	Ik krijg een X bedrag. Dat gaat straks omlaag. Hoe verandert dat? <Info in lijn met info over het omzetten van alle pensioenen> Krijg ik daarvan nieuw bericht? U heeft gekozen om eerst een periode een hoger bedrag te ontvangen en daarna een lager bedrag. U krijgt elk jaar bericht over de hoogte van uw pensioen.				√ Specifiek voor: Gepensioneerden in een hoog-laag					

				constructie (LC 4 + 5)						
3S Publieke website K1, H1, H3, G1,	U krijgt een APP-uitkering. Dit loopt door tot uw AOW-leeftijd, ongeacht uw persoonlijke situatie. U hoeft niet langer informatie aan ons door te geven over uw persoonlijke situatie gedurende de looptijd van uw APP van PWRI.							√ Specifiek voor: Nabestaanderspensioen (partners) met APP		
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3T Brief 18-jaar + MijnPWRI + Publieke site + Transitieoverzicht K1, H1, H3, G1, G2	Wat verandert er voor mij? U krijgt op dit moment een wezenpensioen tot uw 18e. Als u studeert of ziek bent, kan dit verlengd worden naar 27 jaar. U krijgt nu wezenpensioen. Dat is €.. per maand. Dat wordt per 1 januari 2025 €... per maand. Uw uitkering loopt door tot uw 25e. Het maakt niet langer uit of u ziek bent of studeert. Uw uitkering gaat, net als alle andere pensioenen, meebewegen met de economie.									√ Specifiek voor: Nabestaanderspensioen (wezen) – algemeen (LC 2 en jonger)
3U MijnPWRI + Publieke site + Transitieoverzicht K1, H1, H3, G1, G2	Hoe lang krijg ik wezenpensioen? U ontvangt op dit moment een wezenpensioen. Als u 25 jaar bent vragen we u om ons een studieverklaring te sturen of een verklaring van ziekte af te geven. Als u dan nog studeert of ziek bent, loopt het wezenpensioen door tot maximaal 27 jaar. Dit is afhankelijk van hoe lang u studeert of ziek bent. Tot die tijd hoeft u hoeft ons niet meer jaarlijks langer informatie op te sturen over uw gezondheid of uw studie.									√ Specifiek voor: Wezen ouder dan 18 jaar op 1 januari 2025 met recht op WZP

										vanwege ziekte of studie (LC2)
3V Publieke site + Transitieoverzicht K1, H1, H3, G1,	Wat verandert er met het opgebouwde wezenpensioen? U heeft op dit moment een wezenpensioen opgebouwd. Als u 25 jaar bent vragen we uw (pleeg)kind(eren) om ons een studieverklaring te sturen of een verklaring van ziekte af te geven. Als hij/zij dan nog studeert of ziek is, loopt het wezenpensioen door zolang hij/zij ziek is of studeert tot maximaal 27 jaar. Tot die tijd hoeft uw (pleeg)kind(eren) om niet meer jaarlijks langer informatie op te sturen over uw gezondheid of uw studie.	V	V			V				
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners uitkerend	Ex-partners niet uitkerend	Wezen
3W Publieke site + Transitieoverzicht K1, H1, H3, G1, G2	Wat verandert er specifiek voor mij? Er verandert niet veel voor u. U heeft recht op premievrije doorbouw volgens een vaste tabel. U krijgt daarnaast AOP. (AOP geldt alleen voor beperkte groep die AO is geworden onder de WAO). <i>Alle boodschappen die bij algemeen staan voor actieven en gepensioneerden, plus:</i> - voor actieve deelnemers geldt: U houdt recht op premievrije doorbouw volgens een vaste tabel voor de pensioenpot zonder hiervoor premie te betalen. Het percentage van de premievrije opbouw verandert niet. - voor dit pensioen gelden dezelfde regels als voor deelnemers die nog werken en pensioen opbouwen bij ons fonds. - daarbij geldt één uitzondering: u kunt het (deel van uw) pensioen dat u premievrij opbouwt vanwege uw arbeidsongeschiktheid niet eerder laten ingaan dan uw AOW-leeftijd. - U hoeft niets te doen. Ingegaan AOP U houdt uw AOP-uitkering. Deze gaat, net als alle andere pensioenen, meebewegen met de economie.					V Specifiek voor: gedeeltelijk en volledige wel/niet duurzaam arbeidsongeschikten) (LC 2-4)				

	<p>Van het pensioen dat u nog opbouwt, ziet u een pensioenpot. Van het pensioen dat u al ontvangt, ziet u een bedrag als uitkering. (AOP geldt alleen voor beperkte groep die AO is geworden onder de WAO.)</p> <p>Nabestaandenpensioen Uw partner en kinderen houden recht op nabestaandenpensioen, zolang u recht heeft op premievrij doorgaan van (een deel van) de premie. De mate waarin u arbeidsongeschikt bent, heeft geen gevolgen voor de hoogte van uw nabestaandenpensioen. Dat loopt door alsof u voor het deel dat u arbeidsongeschikt bent nog aan het werk was. Dit geldt alleen voor de dekking vanaf 1 januari 2025 in de nieuwe regeling.</p>									
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6 MAANDEN VOOR OVERGANG TOT 3 MAANDEN NA OVERGANG TRANSITIECOMMUNICATIE

Kernboodschappen & doelgroepen	Actieven	Slapers	Gepensio- neerden	(Deels) gepensio- neerden	Arbeids- ongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
<p>4A</p> <p>PWRI stapt vanaf 1 januari 2025 over op de nieuwe regels voor pensioen We gaan niet zomaar veranderen. Dat doen we heel zorgvuldig. Wat verandert er bijvoorbeeld? Het pensioen wordt beweeglijker. Gaat het goed met de economie? Dan gaat uw pensioen omhoog. Zit het tegen? Dan kan uw pensioen lager worden. Om dit zo veel mogelijk te voorkomen, hebben wij een goede bescherming afgesproken. Wij zetten hiervoor geld opzij. Via de QR-code of op www.pwri.nl/vernieuwd-pensioenstelsel leest u meer over de nieuwe regels voor pensioen. leest u meer over de nieuwe regels voor pensioen.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√
<p>4B</p> <p>Enkele keuzes voor uw pensioen veranderen in 2025 Gaat uw pensioen in op of na 1 januari 2025? En wilt u een van de aangepaste keuzes gebruiken? Geef dit dan in 2025 aan ons door. De keuzes die u nu maakt, blijven gelden na 1 januari 2025. U</p>	√	√		√	√				

	kunt uw keuzes nog veranderen tot aan de laatste dag van de maand vóór u met pensioen gaat. Op www.pwri.nl/vernieuwd-pensioenstelsel leest u meer over onder andere de aangepaste keuzes. leest u meer over onder andere de aangepaste keuzes.									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
4C Publieke site	U en uw werkgever leggen elke maand geld in voor uw pensioen. Dat is in totaal 23,8%. We gebruiken de premie ook om kosten te betalen en risico's af te dekken voor als u arbeidsongeschikt wordt of overlijdt. Dat is als volgt opgebouwd: 19% gaat in uw pensioenpot, 1,8% naar uitvoeringskosten, 3,4% naar het partnerpensioen en wezenpensioen, 1,9% is premie voor de opbouw van pensioen bij arbeidsongeschiktheid. PWRI draagt ook bij vanuit een premiedepot,	√								
4D Publieke site	Bij het beheren en beleggen van uw pensioen maken wij kosten. Die proberen we zo laag mogelijk te houden. Het gaat om kosten voor de pensioenuitvoering, kosten voor beleggen (transactie- en vermogensbeheerkosten) en organisatiekosten. Deze kosten betalen we van de premie, behalve de kosten voor het beleggen. We beleggen voor alle deelnemers en gepensioneerden gezamenlijk. De kosten betalen we hiervoor uit de totale opbrengsten van de beleggingen.			√	√		√	√	√	√
4E Publieke site	Het positieve en negatieve rendement van de beleggingen verdelen we over alle deelnemers. Actieven/ slapers: daardoor gaat uw pensioenpot elke maand omhoog of omlaag. Gepensioneerden: Dat ziet u 1x per jaar terug in uw maandelijks pensioen.	√	√	√	√	√	√	√	√	√

4F Publieke site	De opbrengsten van de beleggingen (positief en negatief) verdelen we in 4 stappen. Zodra we weten wat het resultaat is in een bepaalde maand, gebeurt er het volgende: 1. Kosten betalen, 2. Beschermingsrendement (tegen de gevolgen van schommelingen in de rente) verdelen, 3. Overrendement verdelen (= opbrengsten aandelen en vastgoed), 4 biometrisch rendement ('langlevenrisico') verdelen.	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
4G Publieke site	Als uw pensioenpot in een jaar hoger of lager is, betekent dat niet automatisch dat uw verwachte pensioen net zoveel omhoog of omlaaggaat. Het is soms zelfs omgekeerd. In de pensioenpot ziet u de situatie zoals hij nu is. Uw verwachte pensioen is een verwachting over een langere periode. We kijken eigenlijk in de toekomst. Daarom is het altijd goed om naar beide bedragen te kijken als u inlogt.	√	√			√				
4H Publieke site	Als u met pensioen gaat, zetten we het geld uit uw pensioenpot om in een maandelijks pensioen. Dat krijgt u daarna elke maand van ons op uw bankrekening. Het deel dat we nog niet gebruiken voor uw maandelijks pensioen beleggen we nog. Daardoor kan het bedrag elk jaar omhoog- en omlaaggaan. U ziet niet langer een pensioenpot.	√	√			√				
4I Publieke site	Het pensioen passen we 1x per jaar aan. Dit doen wij in januari. We sturen u elk jaar minimaal een maand van tevoren een bericht. Daarin staat het bedrag (bruto) dat u in het daaropvolgende jaar van ons gaat krijgen. Dit bedrag geldt dan vervolgens voor een heel jaar.			√	√		√	√	√	√
4J Publieke site	Als de pensioenen omhoog- of omlaaggaan dan is de aanpassing (in %) voor alle gepensioneerden hetzelfde. Daarbij maakt het niet uit of u net met pensioen bent of al jaren pensioen krijgt.			√	√			√	√	√

4K Publieke site	Alle pensioenen die we uitbetalen regelen we gezamenlijk. Als u met pensioen gaat, treedt u automatisch toe tot wat wij het 'uitkeringscollectief' noemen. Daarin zitten alle mensen die van ons fonds pensioen krijgen. Dus gepensioneerden en ook nabestaanden met een partnerpensioen of wezenpensioen. Zij vormen samen het uitkeringscollectief en delen daarbinnen met elkaar de risico's nu hun pensioen is ingegaan.									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
4L Publieke site	Op het moment dat u met pensioen gaat, delen we uw pensioenpot in 2 delen: <ol style="list-style-type: none"> 1. een pensioenvermogen waaruit u elke maand pensioen ontvangt, het 'uitkeringsvermogen', en; 2. een persoonlijke buffer voor meer stabiliteit van uw pensioen, het 'spreidingsvermogen'. Verder is het 'collectief spreidingsvermogen' belangrijk vanaf het moment dat uw pensioen ingaat. Dat is een eigen, gezamenlijke buffer van alle gepensioneerden die in het uitkeringscollectief zitten. Deze gezamenlijke buffer is een optelsom van alle persoonlijke buffers van iedereen die wij een pensioen uitbetalen. Als u met pensioen gaat, stellen we uw persoonlijke buffer gelijk aan de gezamenlijke buffer van alle gepensioneerden. De hoogte van deze buffer is daarom belangrijk voor hoeveel pensioen u bij de start krijgt. De hoogte van deze buffer gaan we straks maandelijks communiceren op de website.	√								
4M Flits voorjaar 2025	Nu we over zijn op de nieuwe regels voor pensioen, geldt onze nieuwe pensioenregeling. Hierin staat precies opgeschreven hoe jouw pensioen bij ons fonds is geregeld. In de Flitsen van vorig jaar hebben we je al veel verteld. Veel dingen zijn ook hetzelfde gebeven. Maar sommige (kleine) veranderingen zijn nog niet	√	√	√	√	√	√	√	√	√

	<p>aan de orde geweest in de Flits. Voor het gemak hebben we ze bij elkaar gezet.</p> <p>Hier vind je de pensioenregeling</p> <p>Je vindt de volledige pensioenregeling op onze website www.pwri.nl. Ga naar 'Wie we zijn' en dan klik je op 'Reglementen en statuten'. Wil je niet het hele document lezen? Op onze website hebben we alle informatie over <u>de nieuwe regels voor pensioen</u> bij elkaar gezet. Je vindt het onder het kopje 'Pensioen bij PWRI'.</p>									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
	<p>Partnerpensioen start een maand later</p> <p>Als je overlijdt, krijgen je partner en kinderen van ons fonds elke maand geld (partner- en wezenpensioen). De betaling start op de eerste dag van de maand ná jouw overlijden. Dus als je in januari overlijdt, krijgt je partner het vanaf 1 februari. In de oude regels ging dit een maand eerder in.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	<p>Wezenpensioen loopt door tot 25 jaar</p> <p>Krijgt je kind van ons fonds geld omdat jij bent overleden (= wezenpensioen)? Dan loopt dat door tot 25 jaar. Het maakt niet uit wat je kind doet. Vroeger was dat 18 jaar. Maar als je kind een opleiding volgde of arbeidsongeschikt was, liep het door tot 27 jaar. Je kind krijgt 20% van je (pensioengevend) salaris. Als beide ouders zijn overleden, is dat het dubbele.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	<p>Alleen bij aanvang 1 check voor APP</p> <p>Overlijdt jij en krijgt je partner geen Anw-uitkering van de overheid? Dan krijgt je partner misschien een aanvulling van ons. Dat is het aanvullend partnerpensioen (APP). Nu kijken we bij de start 1x of iemand daar recht op heeft en hoeveel hij of zij krijgt. Daarna loopt de aanvulling automatisch door tot je partner AOW krijgt. Vroeger deden we</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√

	die check elk jaar en kon het tussentijds veranderen of stoppen.									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
	Kleinere stapjes in deeltijdpensioen Je kunt je pensioen in deeltijd laten ingaan. Dan werk je nog voor een deel en krijg je al pensioen voor een deel. Je kunt dat in stapjes uitbreiden. Dat was al zo voor je pensioen in de SW-regeling. WIW-regeling kende deze optie niet. Je kunt nu voor kleinere stapjes kiezen: 10% (½ werkdag). Dat kan in totaal 3x totdat je helemaal met pensioen gaat. Vroeger was dat in stapjes van 20% (1 werkdag). Dat kon je dat 1x per jaar aanpassen tot je helemaal met pensioen ging.	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	Ruimere keuze ingangsdatum pensioen Je pensioen gaat standaard in op je AOW-leeftijd. Je kunt ervoor kiezen om het eerder of later in te laten gaan. Dat is niet veranderd. Maar de periode is wel ruimer geworden. Je kunt je pensioen laten ingaan tussen 10 jaar vóór en 5 jaar ná je AOW-leeftijd. Vroeger kon je je pensioen (SW-regeling) laten ingaan tussen je 62e en 70e. Bij de WIW-regeling kon je het alleen eerder laten ingaan en wel op de 1e dag van de maand waarin je 65 werd.	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	Partnerpensioen regelen als je pensioen ingaat Als je met pensioen gaat, is het partnerpensioen voor je partner standaard 70% van het pensioen voor jou. Jouw partner krijgt dat als jij overlijdt. Ga je met pensioen en je hebt geen partner of je partner heeft zelf genoeg inkomen? Dan kun je het partnerpensioen dat je hebt opgebouwd tot 1	√	√	√	√	√	√	√	√	√

	januari 2025 omzetten in meer pensioen voor jezelf. Je partner moet daar wel mee akkoord gaan. Vroeger kon je het partnerpensioen ook voor de helft toevoegen aan je eigen pensioen in de SW-regeling. De WIW-regeling kende geen partnerpensioen.									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
	Nieuwe keuze: eerst minder krijgen, daarna meer Als je met pensioen gaat, kun je ervoor kiezen om eerst minder en daarna meer pensioen te krijgen. Je krijgt dan tijdelijk een lager pensioen en daarna de rest van je leven een hoger pensioen. Je kiest bij je pensioenaanvraag wanneer je pensioen van laag naar hoog gaat. Je pensioen verandert op de 1e van de maand en maximaal 10 jaar na je AOW-leeftijd. Deze keuze was er niet in de oude regels.	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	Ruimere keuze om eerst meer en daarna minder pensioen te krijgen Als je met pensioen gaat, kun je ervoor kiezen om eerst meer en daarna minder pensioen krijgen. Je krijgt dan tijdelijk een hoger pensioen en daarna de rest van je leven een lager pensioen. - Ga je voor je AOW-leeftijd met pensioen? Dan is je AOW-leeftijd het moment waarop je pensioen omhoog of omlaaggaat. Dit was in de oude regels (SW-regeling) ook al zo. De WIW-regeling had deze keuze niet. - Ga je op of na uw AOW-leeftijd met pensioen? Dan kies je bij je pensioenaanvraag zelf wanneer je pensioen van hoog naar laag gaat. Je pensioen	√	√	√	√	√	√	√	√	√

	verandert wel altijd op de 1e van de maand en maximaal 10 jaar na je AOW-leeftijd. In de oude regels kon je alleen kiezen tussen een periode van 5 of 10 jaar.									
Kernboodschappen & doelgroepen		Actieven	Slapers	Gepensioneerden	(Deels) gepensioneerden	Arbeidsongeschikten	Partners	Ex-partners verevend pensioen	Ex-partners geconverteerd pensioen	Wezen
	Pensioen bij arbeidsongeschiktheid gaat altijd in op AOW-leeftijd Bouw je via je werk bij ons pensioen op en wordt (deels) arbeidsongeschikt? Dan blijf je (deels) pensioen opbouwen, ook al werk je (voor een deel) niet meer. Hiervoor hoef je niets te betalen. Dit pensioen gaat in op je AOW-leeftijd. Dat kun je niet eerder laten ingaan. In de oude regels kon je nog kiezen om het pensioen in te laten gaan op je 65e. De hoogte van het partner- en wezenpensioen hangt nu af van het salaris dat je verdiende voordat je ziek werd. Vroeger hing dat af van hoeveel pensioen je opbouwde.	√	√	√	√	√	√	√	√	√

5.2 Welke communicatiemomenten zijn er en welke communicatieboodschappen horen daarbij?

Zoals in de vorige paragraaf aangegeven is de strategie erop gericht om te gaan van ‘generiek & informeren’ naar ‘specifiek & activeren’. Dat zie je terug in de middeleninzet: de frequentie neemt toe naarmate we dichterbij de transitiedatum van 1 januari 2025 komen. In de volgende paragraaf geven we een korte toelichting op de middelen die we inzetten en de planning van de jaren 2023, 2024 en 2025. Voor wat betreft de inzet van de middelen sturen wij eerst de communicatie die naar de deelnemers gaat naar de werkgevers. Hierbij doen wij geen afbreuk aan de verplichting om de deelnemers tijdig te informeren.

Overzicht boodschap en middelen per fase voor deelnemers

Moment	Besluitvorming fonds: volgend op akkoord Wetgeving 1/7/2023 Op weg naar de nieuwe regeling	Implementatie: periode tot invaren of start nieuwe contract Tot overgang naar de nieuwe regeling Doel: handelingsperspectief	Nazorg: periode na moment van invaren Vanaf de nieuwe regeling
Boodschap	Doel: begrip en kennis/		Doel: uitvoering en nazorg
	Hoofdboodschap We beschermen wat we belangrijk vinden, een goed pensioen voor iedereen, ook straks. Veel blijft hetzelfde.	Hoofdboodschap We doen de overgang naar de nieuwe regeling stap voor stap. Voor jou betekenen de nieuwe regels.	Hoofdboodschap Jouw pensioenpot is nu omgezet naar de nieuwe regeling. Heb je het al bekeken? Heb je vragen? (zo nodig bijsturen in de communicatie)
Deelnemers*	Deelboodschap: Pensioen is en blijft een waardevolle arbeidsvoorwaarde Hoe/Kanalen: KCC, werkgever, website, Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits	Deelboodschap: Hoe groot is straks mijn pensioenpot? Hoe/Kanalen: KCC, werkgever, website, Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits, brieven, app, transitieoverzicht	Deelboodschap: Pensioen is een waardevolle arbeidsvoorwaarde Hoe/Bij deze kanalen kunt u terecht: KCC, werkgever, website, zaakbehaftiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits, brieven, app
Zaakbehaftigers	Deelboodschap: Pensioen is en blijft een waardevolle arbeidsvoorwaarde Hoe/Kanalen: KCC, werkgever, website, Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief	Deelboodschap: Hoe groot is straks het pensioenpot van de deelnemer? Hoe/Kanalen: KCC, werkgever, website, Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, notificaties bij post aan de deelnemer waaronder het transitieoverzicht	Deelboodschap: Pensioen is een waardevolle arbeidsvoorwaarde Hoe/Bij deze kanalen kunt u terecht: KCC, website, Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, notificaties bij de post

Moment	Besluitvorming fonds: volgend op akkoord Wetgeving 1/7/2023 Op weg naar de nieuwe regeling	Implementatie: periode tot invaren of start nieuwe contract Tot overgang naar de nieuwe regeling	Nazorg: periode na moment van invaren Vanaf de nieuwe regeling
Boodschap	Doel: begrip en kennis	Doel: handelingsperspectief	Doel: uitvoering en nazorg
Gepensioneerden	Deelboodschap: Hier vindt u de meest actuele informatie, inclusief: Inhoud nieuwe regeling (verschillen en overeenkomsten) Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehaartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits	Deelboodschap: Wat wordt straks mijn maandelijkse pensioenbedrag? Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehaartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, Nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits, brieven, app	Deelboodschap, i.i.g.: Bij deze kanalen kunt u terecht met uw vragen: KCC Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehaartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, Flits, MijnPWRI, brieven, app
Slapers	Deelboodschappen: Inhoud nieuwe regeling Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehaartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief	Deelboodschappen: Dit verandert er voor mij Hier (kanalen) kunt terecht met vragen: KCC, website, zaakbehaartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, brieven, app	Deelboodschap: Zo werkt het en hier (kanalen) kunt u terecht bij vragen: KCC, website, zaakbehaartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, brieven
Was wordt doelgroep (zie 5.1)			Deelboodschap: De nieuwe regeling heeft impact op uw pensioenpot. Middelen: brief naar de deelnemers die het betreft, PWRI-website en MijnPWRI, app

*) differentiëren op leeftijd. Naarmate ouder -> activeren naar MijnPWRI.

Overzicht boodschap en middelen per fase voor werkgevers

Moment	Besluitvorming fonds: volgend op akkoord Wetgeving 1/7/2023 Op weg naar vernieuwd stelsel	Implementatie: periode tot invaren of start nieuwe contract Tot overgang naar vernieuwd stelsel	Uitvoering: periode na moment van invaren Vanaf vernieuwd stelsel
Boodschap	Doel: begrip en kennis	Doel: handelingsperspectief	Doel: uitvoering en nazorg
Bestuurder: Pensioen goed geregeld bij PWRI	Deelboodschap: Pensioen is en blijft een waardevolle arbeidsvoorwaarde Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC	Deelboodschap: Hoe hoog is straks de pensioenpremie? Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC	Deelboodschap: Pensioen is een waardevolle arbeidsvoorwaarde Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC
HR-Adviseur: Altijd op de hoogte	Deelboodschap: Hier vindt u de meest actuele informatie, inclusief: De inhoud van de nieuwe regeling (verschillen en overeenkomsten) Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC	Deelboodschap: Zo helpt u uw werknemers Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC	Deelboodschap: Hier kunt u terecht met uw vragen Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC
Uitvoerder: Zo werkt het proces	Deelboodschappen: Inhoud van de nieuwe regeling Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC	Deelboodschappen: <ul style="list-style-type: none"> Dit verandert er in het proces van aanleveren Hier kunt u terecht met vragen Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC	Deelboodschap: <ul style="list-style-type: none"> Zo werkt het en hier kunt u terecht bij vragen Middelen: PWRI-website kennisdossier, digitale nieuwsbrief, online en fysieke events, Relatiemanager, zakelijk KCC

Mogelijke nieuwe middelen: speciale webinars over de nieuwe regeling, tools/hulpmiddelen voor werkgevers in de communicatie en LinkedIn.

5.3 Kanalen en middelen

We zetten de kanalen in waar onze deelnemers mee vertrouwd zijn

- Aan deze kanalen en middelen houden we graag vast in de opmars naar 1 januari 2025. En ook tijdens de nazorgperiode. Deze zetten we ook in om onze deelnemers te informeren over de nieuwe regels voor pensioen in het algemeen en de nieuwe pensioenregeling van PWRI in het bijzonder.
- De ondersteunende middelen die we ontwikkelen voor het geven van toelichting of uitleg maken we dan ook geschikt voor gebruik in deze kanalen. Denk bijvoorbeeld aan uitleg-video's, animaties en mogelijke rekenvoorbeelden.

We passen de reguliere procescommunicatie aan en zetten duale communicatie in

- Gedurende de opmars naar de overgang op de nieuwe pensioenregeling blijven we uiteraard de reguliere procescommunicatie inzetten. Denk daarbij aan UPO's, start- en stopbrieven, betaalspecificaties en diverse brieven gericht op life-events. Om het risico op verwarring tussen procescommunicatie en transitiecommunicatie te voorkomen bij de deelnemer, heeft PWRI de life events voor de specifieke doelgroepen inzichtelijk

gemaakt en de bijbehorende klantreizen uitgewerkt. Het resultaat hiervan is dat de procescommunicatie in lijn wordt gebracht met de transitiecommunicatie.

- De bestaande procescommunicatie wordt tot aan de overgang verrijkt met duale communicatie: een extra tekstblok waarin we naar de overgang op de nieuwe pensioenregeling wijzen. De inhoud van de duale communicatie verschilt per fase en wordt steeds concreter.

Alle deelnemers ontvangen persoonlijke transitieoverzichten

Bovenop de informatie via onze reguliere kanalen ontvangen al onze deelnemers transitieoverzichten:

- Vanaf november 2024 ontvangen ze samen met de reguliere UPO een begeleidende brief en een voorlopig transitieoverzicht. Op het transitieoverzicht vindt de deelnemer zijn voorlopige pensioenbedragen ‘vóór de overgang/ná de overgang’ op basis van een prognose.
- In de zomer van 2025 ontvangen de deelnemers een brief met het ‘TUPO/ definitieve transitieoverzicht’ waarop de persoonlijke pensioenbedragen staan, zoals die definitief zijn vastgesteld.

Toelichting

- Deelnemers ontvangen de transitieoverzichten op basis van hun voorkeur digitaal of fysiek.
- We baseren de bedragen op het voorlopige transitieoverzicht op dezelfde peildatum als het UPO, zodat deelnemers de bedragen goed kunnen vergelijken.
- We baseren de bedragen op het definitieve transitieoverzicht op de bij ons bekende gegevens op de peildatum. We hebben aandacht voor het feit dat er mogelijk nog mutaties kunnen optreden met terugwerkende kracht, die invloed kunnen hebben op het gecommuniceerde bedrag.
- In de begeleidende brief wordt toegelicht dat de deelnemer het UPO én het transitieoverzicht ontvangt. En er wordt in uitgelegd hoe hij deze informatie moet lezen en wat het voor hem betekent.
- Daarnaast vinden deelnemers in MijnPWRI tot 31 december 2024 een zogenaamde transitietool met toelichting. Deze transitietool is een extra hulpmiddel om de informatie op het transitieoverzicht beter te begrijpen. Hierin zien zij ook de voorlopige bedragen.
- Vanaf medio februari zijn in MijnPWRI de bedragen volgens de nieuwe regels zichtbaar. Dit betreft de pensioenpot en de verwachte pensioenen van actieven en slapers en het pensioen van gepensioneerden.

We zetten online middelen in als dat kan en offline middelen als dat moet

We hebben een focus op digitale communicatie. Digitale communicatie zorgt voor een persoonlijker bediening, waardoor beter kan worden aangesloten op deelnemersbehoeften. Analyse van ons deelnemersbestand laat zien dat we een deel van de doelgroep niet digitaal kunnen bereiken, zie ook hoofdstuk 3 Doelgroepen. Als de deelnemer expliciet kiest voor niet-digitale communicatie of als digitaal niet mogelijk is, ontvangt de deelnemer de communicatie per post. Om deze communicatie beter te laten landen en mensen mee te nemen in de veranderingen vullen wij deze communicatie aan met offlinemiddelen, zoals het papieren

magazine (Flits), de begeleidende brief bij het transitieoverzicht en fysieke voorlichtingsbijeenkomsten.

Doelgroep bereik: we schrijven op B1-niveau en zetten visuele middelen in

Onze deelnemers hebben een afstand tot de arbeidsmarkt. Om te borgen dat zij de informatie begrijpen, schrijven we de teksten geschreven op B1-niveau en ondersteunen we zo mogelijk met visuele middelen.

De communicatie vanuit het fonds en vanuit de werkgever zijn met elkaar in lijn

De werkgever communiceert ook met deelnemers over de nieuwe regeling. We stemmen de inhoud en planning van communicatie met elkaar af en we voorzien de werkgever van informatie en PowerPointpresentaties, zodat de boodschap vanuit het fonds als vanuit de werkgever eenduidig wordt verteld.

Overzicht kanalen en middelen deelnemers

In onderstaand overzicht geven we een toelichting op de kanalen en middelen die we inzetten om onze deelnemers te informeren.

Kanalen deelnemers/ zaakbehartiger	Toelichting
Procescommunicatie aanvullen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> - Startbrief - Stopbrief - UPO/GUPO - Betaalspecificatie/jaaropgave 	We voorzien zogenaamde procescommunicatie van extra informatie, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - Startbrief (ook al in 2024), waarin we informeren dat de pensioenregeling per 1 januari 2025 verandert. - Stopbrief, met evt. info over variabele uitkering, invaren - UPO/GUPO, deze wordt in het najaar verstuurd, samen met het transitieoverzicht - Betaalspecificatie/jaaropgave 2024
Duale communicatie*	Bij de ingang van de Wtp op 1 juli 2023 is men in de communicatie begonnen met de duale communicatie. En dat heeft impact op bijna alle procesbrieven, maar ook op betaalspecificaties, jaaropgaven, nieuwsbrieven, de publieke website en MijnPWRI. In al die kanalen laten we dezelfde URL terugkomen: pwri.nl/vernieuwd-pensioenstelsel . Hier kunnen deelnemers onder andere meer actuele informatie, een tijdslijn en de meest gestelde vragen over het vernieuwde stelsel vinden. De duale communicatie spitst zich naarmate de transitiedatum nadert meer toe op de individuele situatie /status van de deelnemer en gaat over in transitiecommunicatie (zie tabel in H5).

E-Mail wervingsactie niet-digitale deelnemers	We proberen niet-digitale deelnemers te bewegen naar digitaal: 'Er staat de komende tijd veel te gebeuren voor uw pensioen. Geef uw e-mailadres door, dan houden we u steeds op de hoogte van wat er (voor u) verandert en helpen we u bij het maken van keuzes.
Papieren magazine (Flits) 2x per jaar	2x per jaar sturen we naar alle actieve deelnemers en gepensioneerden een papieren pensioenmagazine. Hierin nemen we nu al artikelen op over het nieuwe pensioenstelsel en de nieuwe pensioenregeling. Met het oog op het brede bereik, gebruiken we dit magazine om 'het hele verhaal' uit te leggen om mensen bewust te maken over de aankomende veranderingen.
Digitale nieuwsbrieven deelnemers 4x per jaar	4x per jaar sturen we naar alle (digitale) actieve en gewezen deelnemers, zaakbehartigers en gepensioneerden e-mailniewsbrieven. Hierin nemen we artikelen op over de overgang naar de nieuwe regeling.
Digitale mailings deelnemers	Op relevante momenten sturen we deelnemers een e-mailing. Aan deze e-mailketen voegen we e-mailings toe, specifiek over de nieuwe regeling in ieder geval kort voor het moment van invaren en bij het maken van keuzes.
Papieren magazine 'Bijna met pensioen' (bewaarexemplaar)	Deelnemers ontvangen 9 maanden voor de pensioendatum een papieren (bewaar)magazine over hoe straks pensioen aan te vragen, welke keuzes te maken en hoe dan verder'. Hierin nemen we informatie op over de overgang naar de nieuwe regeling. Dat is belangrijk, want zij zitten bij de aanvraag nog in de oude regeling en vlak voor, tijdens of na pensioendatum wordt de pensioenuitkering anders dan ze nu zouden hebben.
Deelnemersquiz	Quiz-vragen (zoals: wanneer gaat PWRI op de nieuwe regeling over?) verwerken in nieuwsbrieven en posten op sociale media. De antwoorden op de vragen geven inzicht in het kennisniveau, de houding en het gedrag van de deelnemers.
Klankbordgroepen deelnemers	Boodschappen en middelen worden vooraf getoetst bij (een deel van) de doelgroepen. Dit gebeurt middels klankbordgroepen. In deze klankbordgroepen zitten deelnemers, die hebben aangegeven mee te willen kijken naar communicatie. Door vooraf uitingen bij de betrokkenen te toetsen, wordt de communicatie beter

	<p>en de kans groter dat doelstellingen daadwerkelijk worden behaald. Deze klankbordbijeenkomsten zijn afwisselend fysiek en digitaal.</p> <p><u>Geplande klankbordgroepen deelnemers:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 januari 2024 van 13.00 – 15.00 uur • 23 mei 2024 van 13.00 – 15.00 uur • 12 september 2024 van 13.00 – 15.00 uur • 21 november 2024 van 13.00 – 15.00 uur <p><u>Geplande klankbordgroepen in 2025</u> <u>3 x deelnemers</u> <u>3x werkgevers</u> <u>2x zaakbehartigers</u></p>
Pensioenvoorlichting/ bijeenkomsten deelnemers	<p>We organiseren bijeenkomsten om (grote) groepen deelnemers mee te nemen in de veranderingen (wat blijft hetzelfde, wat verandert er voor u en welke keuzes moet u maken). Door (groep)bijeenkomsten te organiseren, kunnen deelnemers op meer persoonlijke wijze informatie over de nieuwe regeling krijgen en daarmee ook werken aan het vertrouwen.</p>
Pensioen3daagse met mogelijkheid tot individuele voorlichting voor deelnemers	<p>Tijdens de Pensioen3daagsedaagse biedt PWRI haar werkgevers een pensioenvoorlichtingssessie inclusief 6 individuele gesprekken aan.</p>
Mijn Omgeving	<p>In MijnPWRI kan de deelnemer zijn/haar huidige en nieuwe pensioen zien. En het te verwachten pensioen bij een optimistisch, verwacht en pessimistisch scenario. Ook de effecten van pensioenkeuzes zijn zichtbaar.</p>
Website PWRI → kennisdossier over de nieuwe regeling	<p>Op de meertalige website richt PWRI een kennisdossier in over de nieuwe regeling waar alle relevante informatie aanwezig is. We bieden de informatie gelaagd aan. Dit betekent dat deelnemers die meer globale informatie zoeken dit makkelijk kunnen vinden en we ook verdieping aanbieden aan mensen die meer informatie willen. De website en het portaal brengen we in alle uitingen (waar relevant) onder de aandacht van de deelnemer.</p>
Facebook	<p>Een deel van de deelnemers van PWRI maakt gebruik van Facebook. In onze contentstrategie zetten we dan ook Facebook in. Posts over de nieuwe regeling vormen onderdeel van onze contentaanpak.</p>
Servicedesk deelnemers	<p>De Servicedesk Deelnemers zit klaar om persoonlijke vragen over het nieuwe pensioen telefonisch te beantwoorden. De Servicedesk Deelnemers wordt tijdens de transitie opgeschaald.</p>

(Post) Transitie Overzicht voor en na transitie (nieuw)***

De inschatting voorafgaand aan het overstapmoment wordt gecombineerd met de reguliere UPO-verzending in 2024. Het Transitie Overzicht (laag 1) wordt als bijlage bij het reguliere UPO in 2024 toegevoegd. Dit wordt fysiek verstuurd per post, of via een alert voor deelnemers die expliciet gekozen hebben voor post digitaal. De verzending is gestart op 20 november 2024. Voor een verdieping en een totaaloverzicht wordt in dit overzicht verwezen naar MijnPWRI. Na overgang van PWRI naar de nieuwe regeling volgt een transitie overzicht met de daadwerkelijke bedragen (het T-UPO/ definitief transitieoverzicht).

In het Transitie Overzicht offline staat in ieder geval het volgende:

- De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde
- De naam en het contactadres van de uitvoerder
- De peildatum² waarop de informatie betrekking heeft
- Het karakter van de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioenregeling voor en na de peildatum
- De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis
- De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum
- 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.

In het Transitie Overzicht offline staat het volgende met betrekking tot de verwachte bedragen na 1 januari 2025 (dit gebeurt op basis van een zo nauwkeurig mogelijke prognose):

- 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

² De bulkgroep (actieve, gewezen en gepensioneerde deelnemers): peildatum 1 januari 2024. Hiermee wordt de deelnemer in staat gesteld de vergelijking te maken met het reguliere UPO en draagt hiermee bij aan herkenbaarheid. De restgroep ((actieve, gewezen en gepensioneerde deelnemers): peildatum 1 januari 2025. Deze doelgroep ontvangt geen UPO 2024, omdat zij bijvoorbeeld op 01-01-2024 nog geen deelnemer bij het fonds waren. Aansluiting t.b.v. vergelijkbaarheid met het UPO is dus niet mogelijk. Deze groep heeft een prognose transitieoverzicht ontvangen met peildatum 01-01-2025. De teksten in het prognose transitieoverzicht zijn voor deze doelgroep aangepast aan de peildatum van 1-1-2025.

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.

We verwijzen in het transitieoverzicht ook naar (de transitietool in) MijnPWRI (laag 2)

Hier vindt de deelnemer al zijn pensioengegevens bij elkaar. En hier geeft een transitietool toelichting op de getoonde bedragen.

In het transitieoverzicht laten we ook weten waar de deelnemer terecht kan in geval van vragen of klachten

Hier vindt de deelnemer informatie over het stellen van vragen aan de uitvoerder en over de interne klachtenprocedure van de uitvoerder.

Het transitieoverzicht verwijst ook naar mijnpensioenoverzicht.nl

We informeren de deelnemer wanneer de bedragen naar verwachting volgend jaar verwerkt zullen zijn in het pensioenregister. Nadat de bedragen in mijn.pensioenschoonmaak.nl staan, gaan ze doorgaans direct via een zogenaamd koppelvlak naar mijnpensioenoverzicht.nl

Segmentatie PWRI

Het transitieoverzicht sluit aan bij de persoonlijke situatie (cf. artikel 150j Pw).

Er is een (extra) persoonlijke segmentatie doorgevoerd in de voorlopige overzichten voor actieven en slapers. Dit betreft segmentatie op een aantal punten:

- AOW-leeftijd: de persoonlijke (wettelijke) AOW-leeftijd wordt vermeld.

	<p>Bij de belangrijkste bedragen waar er verschillen zijn tussen de bedragen met de nieuwe en met de huidige regels wordt aangegeven of een bedrag hoger (ofwel: heel of heel veel hoger) of lager is met de nieuwe regels t.o.v. het vergelijkbare bedrag met de huidige regels. Hierbij wordt ook een (korte) toelichting gegeven waarom de bedragen verschillen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze gesegmenteerde teksten zijn opgenomen bij de bedragen van het (te bereiken, verwachte) ouderdomspensioen en het partnerpensioen. Bij het ouderdomspensioen wordt daarnaast een persoonlijke toelichting geven op de veranderingen van de bedragen van de navigatiemetafoor. • Bovendien is er segmentatie doorgevoerd voor compensatie met extra attendering wanneer er bij de overgang recht is op compensatie en met uitleg wanneer deze kan vervallen. <p>Bij iedere gesegmenteerde toelichting is een directe, toegespitste verwijzing opgenomen naar de beschikbare toelichting (uitleg van de verschillen in: <i>‘Waarom verschillen de bedragen tussen de nieuwe en de huidige regeling’</i>) in het transitieoverzicht en/of de verdiepende informatie op de website van PWRI. Deze segmentatie wordt zowel laag 1 (bij het UPO) als in laag 2 (totaal overzicht van laag 1 en 2 en in MijnPWRI) toegepast.</p>
<p>T-UPO/definitief transitieoverzicht</p>	<p>In de zomer van 2025 ontvangen de deelnemers eehet ‘definitief transitieoverzicht’ waarop de persoonlijke pensioenbedragen staan, zoals die definitief zijn vastgesteld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • We baseren de bedragen op het ‘definitieve transitieoverzicht’ op de bij ons bekende gegevens op peildatum 1 januari 2025. • We hebben aandacht voor het feit dat er mogelijk nog mutaties kunnen optreden met terugwerkende kracht, die invloed kunnen hebben op het gecommuniceerde bedrag. <p>Het verschil tussen het voorlopige en het post transitieoverzicht</p> <p>Het post transitieoverzicht bevat over het algemeen dezelfde informatie als het voorlopige overzicht. Er is een klein aantal verschillen:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Het post transitieoverzicht presenteert de pensioenbedragen zoals die definitief zijn vastgesteld (in tegenstelling tot het voorlopige overzicht dat prognosebedragen bevat). • Op het voorlopige transitieoverzicht tonen we bruto jaarbedragen. Op het post transitieoverzicht tonen we ook kapitalen. • Als er sprake is van compensatie, dan staat het compensatiebedrag met toelichting vermeld op het post transitieoverzicht.
Transitietool	Deelnemers vinden in MijnPWRI tot 31 december 2024 de transitietool met persoonlijke bedragen. Naast de persoonlijke bedragen die getoond worden op het voorlopige transitieoverzicht toont de tool meer detailbedragen en een tekstuele toelichting.
Video over de nieuwe regeling (optioneel, nieuw)	In de video gaat de bestuursvoorzitter PWRI in op vragen van deelnemers over de nieuwe regeling. De video wordt ingezet op sociale media en op de website.
Informatie via zaakbehartiger	De zaakbehartiger heeft direct contact met de deelnemer over de nieuwe regeling en andere zaken rondom het pensioen voor de PWRI-deelnemer. Voor 2024 is vastgelegd dat PWRI de bewustwording en het bereik rond zaakbehartigers wil vergroten. De zaakbehartiger is enerzijds een kanaal voor de deelnemer en anderzijds een directe doelgroep voor PWRI. De zaakbehartiger ontvangt dezelfde communicatiemiddelen als de deelnemer.
App	De app wordt ingezet om deelnemers laagdrempelig informatie te bieden over de nieuwe regeling.
Chatbot	De chatbot wordt ingezet Op de website van PWRI kan een deelnemer een chat starten. Een chatbot wordt ingezet voor de beantwoording van vragen. Mocht beantwoording door de bot niet lukken, dan kan een deelnemer doorverbonden worden met de klantenservice (zie hieronder).

*) Duale communicatie:

Er is een nieuwe pensioenwet vanaf 1 juli 2023.

U merkt hier nog niets van in uw pensioenbedrag, omdat we nu nog geen rekening houden met

de nieuwe regels. Pensioenfondsen hebben tot uiterlijk 2028 de tijd om volgens de nieuwe wet te werken. We werken er hard aan om het pensioen straks soepel om te zetten naar de nieuwe regeling. Wij verwachten dat dit vanaf 1 januari 2025 is.

Veel blijft hetzelfde. Als u werkt, blijft u automatisch pensioen opbouwen via uw werkgever. En als u met pensioen bent, ontvangt u uw leven lang ouderdomspensioen. Wij vertellen u stap voor stap meer over de nieuwe regels. Via [URL] blijft u op de hoogte.”

Overzicht kanalen en middelen deelnemers

In onderstaand overzicht geven we een toelichting op de kanalen en middelen die we inzetten om onze werkgevers te informeren.

Kanalen werkgevers	Toelichting
Digitale nieuwsbrieven werkgevers 4x per jaar	4x per jaar sturen we naar alle werkgeverscontacten met een abonnement op de nieuwsbrief een e-mailniewsbrief. Hierin nemen we, naast andere onderwerpen, artikelen op over de overgang naar de nieuwe regeling.
Digitale mailings werkgevers	Op relevante momenten sturen we werkgevers een e-mail met daarin 1 gehighlight onderwerp. Indien gewenst kunnen we dit middel inzetten om over de overgang naar de nieuwe regeling te communiceren.
Werkgeverstools (optioneel, nieuw)	We bedenken meerdere tools (zoals presentaties en de HR Checklist) zodat werkgevers deze in hun organisatie kunnen inzetten. Hiermee ondersteunen we hen bij hun rol als pensioenverantwoordelijke.
Klankbordgroepen werkgevers en zaakbehartigers	Boodschappen en middelen worden vooraf getoetst bij (een deel van) de doelgroepen. Dit gebeurt middels klankbordgroepen. In deze klankbordgroepen zitten werkgevers en zaakbehartigers, die hebben aangegeven mee te willen kijken naar communicatie. Door vooraf uitingen bij de betrokkenen te toetsen, wordt de communicatie beter en de kans groter dat doelstellingen daadwerkelijk worden behaald. Deze klankbordbijeenkomsten zijn afwisselend fysiek en digitaal. <u>Geplande klankbordgroepen werkgevers:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 10 januari 2024 van 10.00 – 12.00 uur • 23 mei 2024 van 10.00 – 12.00 uur • 12 september 2024 van 10.00 – 12.00 uur • 21 november 2024 van 10.00 – 12.00 uur In 2025 vinden er 3 klankbordgroepen plaats. <u>Geplande klankbordgroepen zaakbehartigers:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 23 mei 2024 van 15.00 – 17.00 uur • 10 oktober 2024 10.00 - 12.00 uur

	In 2025 vinden er 2 klankbordgroepen plaats.
Voorlichtingsbijeenkomst werkgevers (HR-Kennisdagen)	<p>PWRI organiseert kennisdagen. Tijdens deze dagen gaan bestuursleden van PWRI en pensioenvoorlichters het gesprek aan met werkgevers. In 2023 hebben deze dagen zowel fysiek als online in oktober plaatsgevonden. Deze stonden in het teken van de nieuwe pensioenregeling.</p> <p>In 2024 organiseren we meer kennisdagen verspreid over het jaar: in mei organiseren we twee online kennisdagen om werkgevers meer informatie te geven over de regeling, met pensioen gaan in transitie en de transitiecommunicatie. Eind augustus organiseren we een online bijeenkomst om werkgevers te informeren over de verzending van de transitieoverzichten. In oktober zijn de reguliere kennisdagen, waarin we werkgevers vlak voor de overgang naar de nieuwe regeling informeren over alle informatie die zij dienen te weten.</p>
Website PWRI → kennisdossier over de nieuwe regeling	<p>Op de website is alle relevante informatie aanwezig die een werkgever nodig heeft om zijn rol te kunnen uitvoeren. We bieden relevante content en handige tools aan, zodat werkgevers deze op hun beurt weer in hun organisatie kunnen inzetten.</p> <p>Onderdeel van het kennisdossier is de Communicatieplanner, een tijdlijn waarin we de werkgever informeren over welke communicatie er uitgaat naar hun werknemers en hoe ze deze naar hen kunnen uitleggen.</p>
Relatiemanagers	<p>Relatiemanagers treden in contact met hun werkgeverscontact, waarbij verschillende onderwerpen de revue passeren. De relatiemanager fungeert als pensioenpartner voor de werkgever en kan in deze hoedanigheid zijn rol pakken bij de overgang naar de nieuwe regeling.</p>
Voorlichting aan deelnemers via de werkgever	<p>Pensioenvoorlichters geven via werkgevers groepspresentaties over pensioen. Hierbij is het mogelijk als vervolg op de groepsbijeenkomst ook individuele gesprekken te organiseren. Beiden in basis digitaal maar in overleg fysiek mogelijk.</p>
Relatiebeheer (Servicedesk Werkgevers HR)	<p>Als werkgevers praktische vragen hebben, bellen ze naar PWRI Relatiebeheer. De relatiebeheerders kunnen werkgevers praktische informatie geven als het gaat over de overgang naar de nieuwe regeling.</p>

Jaarplanning inzet kanalen en middelen

Hieronder een overzicht van de inzet op jaarbasis van de kanalen en middelen.

Kanalen en middelen 2023	J a n	F e b	M e r	A p r	M e i	J u n	J u l	A u g	S e p	O k t	N o v	D e c
Procescommunicatie aanvullen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Duale communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-Mail wervingsactie	X											
Papieren magazine (Flits) 2x per jaar					X						X	
Digitale nieuwsbrieven deelnemers 4x per jaar			X			X			X			X
Digitale Mailings deelnemers			X								X	X
Papieren magazine 'Bijna met pensioen' (bewaarexemplaar)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nieuwsbrief & circulaire werkgevers			X			X			X			X
Pensioen 3-daagse met mogelijkheid tot individuele voorlichting voor deelnemers											X	
HR-Kennisdagen										X		
MijnPWRI en pensioenapp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Webpagina over de nieuwe regeling werkgever en/of PWRI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Facebook	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-mailing & brief Prognose en definitief overzicht/ Transitieoverzicht												
Transitietool												
Servicedesk deelnemers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Kanalen en middelen 2024	J a n	F e b	M e r	A p r	M e i	J u n	J u l	A u g	S e p	O k t	N o v	D e c
Procescommunicatie aanvullen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Duale communicatie	X	X	X	X	X	X						

Transitiecommunicatie							X	X	X	X	X	X
E-Mail wervingsactie	X											
Papieren magazine (Flits) 2x per jaar			X								X	
Digitale nieuwsbrieven deelnemers 4x per jaar			X			X			X			X
Digitale Mailings deelnemers			X								X	X
Papieren magazine 'Bijna met pensioen' (bewaarexemplaar)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nieuwsbrief & circulaire werkgevers			X			X			X			X
Klankbordgroepen deelnemers	X				X				X		X	
Klankbordgroepen werkgevers	X				X				X		X	
Klankbordgroepen zaakbehartigers					X					X		
Chatbot					X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenvoorlichting/ bijeenkomsten deelnemers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioen 3-daagse met mogelijkheid tot individuele voorlichting voor deelnemers											X	
HR-Kennisdagen										X		
MijnPWRI en pensioenapp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Webpagina over de nieuwe regeling werkgever en/of PWRI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Facebook	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-mailing & brief Prognose en definitief overzicht/ Transitieoverzicht									X			
Transitietool											X	X
Servicedesk deelnemers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Transitie Overzicht											X	X

Kanalen en middelen 2025	J a n	F e b	M a r	A p r	M e i	J u n	J u l i	A u g	S e p t	O k t	N o v	D e c
Procescommunicatie aanvullen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Duale communicatie												
E-Mail wervingsactie												
Papieren magazine (Flits) 2x per jaar			X								X	
Digitale nieuwsbrieven deelnemers 4x per jaar			X			X			X			X
Digitale Mailings deelnemers	X		X		X							
Papieren magazine 'Bijna met pensioen' (bewaarexemplaar)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nieuwsbrief & circulaire werkgevers			X			X			X			X
Pensioenvoorlichting/bijeenkomsten deelnemers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioen3daagse met mogelijkheid tot individuele voorlichting voor deelnemers											X	
HR-Kennisdagen										X		
MijnPWRI en pensioenapp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Webpagina over de nieuwe regeling werkgever en/of PWRI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Facebook	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-mailing & brief Prognose en definitief overzicht, Transitie Overzicht							X	X				
Klantcontactcentrum (KCC)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Hoofdstuk 6. Onderbouwing van de keuzes

Keuzes doelgroepen

De afgerond 200 duizend mensen – actieve deelnemers, arbeidsongeschikte deelnemers, voormalige deelnemers en gepensioneerden- is een bijzondere groep mensen met een laag pensioenbewustzijn. Zij mogen rekenen op een goed bestuur en beheer van hun pensioen. ‘Verandering’ maakt per definitie onrustig. Om het geruste gevoel en beleving van houvast hebben op je pensioen te blijven versterken, is proactief en deelnemersgericht communiceren een belangrijke sleutel. Hierbij is het van belang dat PWRI haar deelnemers goed meeneemt in het proces en daar waar mogelijk inhoudelijk, zodra het over individueel inzicht gaat. Om bovenstaande reden(en) hebben wij de volgende keuze gemaakt in de benadering naar de deelnemers:

- Er is onderscheid gemaakt op basis van verschil in kennis, houding en gedrag ten aanzien van pensioen op basis van leeftijd cohorten.
- Er is onderscheid gemaakt vanuit de inhoud van de regeling en de impact op de diverse doelgroepen. Zie hieronder:
 - PWRI versterkt aan haar deelnemers een transitieoverzicht dat aansluit bij de persoonlijke situatie (cf. artikel 150j Pw).
 - Voor de verschillende UPO doelgroepen zijn er transitieoverzichten opgesteld. Het gaat dan om de volgende hoofddoelgroepen:
 1. Actieven incl. de deelnemers die nog (premievrij) pensioen opbouwen tijdens arbeidsongeschiktheid (UPO doelgroep)
 2. Slapers (SUPO doelgroep)
 3. Uitkeringsgerechtigden: (tijdelijk) OP, PP, WzP, AOP, ex-partners (GUPO doelgroep)
 4. Ex-partners (latent) (EUPO doelgroep)
 - Voor de doelgroepen onder 1 en 2 (actieven en slapers) worden er in de transitieoverzichten diverse modulaire tekstblokken gebruikt. Deze tekstblokken worden aangestuurd op basis van een aantal variabele kenmerken van de regeling en de persoonlijke kenmerken van de betreffende deelnemer. We maken hierbij onderscheid in modulaire tekstblokken die worden aangestuurd op basis van: Persoonlijke kenmerken gerelateerd aan leeftijd (bijv. AOW-leeftijd)
 - De hoogte (variatie in) de verwachte bedragen in de nieuwe en de huidige/oude pensioenregeling (bij OP en PP)
 - Of een individu wel of geen recht heeft op eerbiedigende werking (met name bij nabestaandenpensioen voor partner en kinderen).
 - Of een combinatie van factoren/kenmerken zoals status en leeftijd (t.b.v tekst over compensatie)
- Er is onderscheid gemaakt op basis van de fase waarin de deelnemer zich begeeft (bijvoorbeeld vlak voor pensioenleeftijd, en of er met meer of minder risico wordt belegd afhankelijk van de leeftijd).

Restgroepen

We onderkennen de zgn. restgroepen, d.w.z. deelnemers waarvan de status na de peildatum van het transitieoverzicht is gewijzigd. Deze hebben eind 2024 een nieuw resp. een eerste transitieoverzicht ontvangen op basis van hun actuele status.

Dit betreft de volgende doelgroepen:

1. nieuwe deelnemers (muv deelnemers die na verzenddatum voor de eerste keer deelnemer zijn geworden).
2. nabestaanden, partners en kinderen die een partner- of wezenpensioen krijgen.
3. deelnemers met een verhevend ouderdomspensioen.
4. Deelnemers die na de peildatum met pensioen zijn gegaan (OP).

Naar deelnemers die na peildatum zijn overleden is geen transitieoverzicht verstuurd. Als er sprake is van een partner - en of wezenpensioen, ontvangen deze nabestaanden wel een transitieoverzicht.

Deelnemervalidatie prognose Transitieoverzicht

De AFM heeft met betrekking tot de transitiecommunicatie een aantal uitgangspunten geformuleerd (mede volgend uit art. 48 PW)

- Voorkom onrealistische verwachtingen;
- Maak duidelijk dat de hoogte van de pensioenuitkering onzeker is;
- Zorg dat elke informatie op zich evenwichtig is;
- Zorg dat alle communicatie in samenhang consistent is;
- Laat de communicatie aansluiten bij jouw doelgroep.

PWRI vindt al deze uitgangspunten in haar communicatie aan de deelnemers relevant. Gezien de aard van de deelnemerpopulatie van PWRI is een verhoogde aandacht en inspanning voor de aansluiting van de communicatie bij haar doelgroep. De manier waarop pensioeninformatie en -kennis wordt overgebracht, hangt namelijk sterk samen met de behoefte en (cognitieve en/of fysieke) mogelijkheden van de doelgroep. De deelnemer wordt waar mogelijk behoed voor stress en angst door niet te veel over de inhoudelijke techniek te vertellen. Ook wordt ingezet op samenwerking, want impact met communicatie gaat het beste in gezamenlijkheid. Daar wordt in onderstaande passage 'Aandacht voor de specifieke behoefte en mogelijkheden van de doelgroep' dieper op ingegaan.

Om te zorgen dat het prognose transitieoverzicht zoveel mogelijk op voornoemde uitgangspunten en de aard van onze deelnemerpopulatie aansluit, is het concept hiervan kwalitatief bij deelnemers getoetst³. Met de verwerking van de onderzoeksresultaten in de

³ Deze validatie heeft plaatsgevonden op 7 en 8 november 2024 en is uitgevoerd (namens PWRI) door APG. De validatie in de vorm van fysieke interviews op locatie is uitgevoerd onder een steekproef van 12 deelnemers (betreffende een doorsnede van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, laaggeletterden, mensen met cognitieve of motorische beperkingen, mensen met zaakbehartigers/begeleiders en mensen met minder digitale vaardigheden). Allen actieve deelnemers van

definitieve versie van het prognose transitieoverzicht is tevens invulling gegeven aan de bevindingen in de eerdere brief van de AFM (d.d. 21 oktober 2024 met kenmerk RdSr-24101389).

De voornaamste bevindingen en hoe hierop is geacteerd in het prognose transitieoverzicht zoals uiteindelijk verzonden aan de deelnemers is hieronder kort samengevat⁴.

Informatie wordt op onderdelen niet erg persoonlijk ervaren

Hiermee werd door deelnemers met name bedoeld op:

- Het niet weergeven van de persoonlijke AOW-leeftijd;
- De hoge mate van genericiteit van de toelichting (m.a.w. het onvoldoende toegespitst zijn op de persoonlijke situatie).

AOW-leeftijd

Deelnemers vonden het niet logisch en onvoldoende persoonlijk relevant dat de persoonlijke AOW-leeftijd niet getoond werd in de brief, maar door hen zelf afgeleid moest worden vanuit de generieke tekst 'Bent u geboren op of voor 31-12-1960? Dan is uw AOW-leeftijd 67 jaar. Bent u geboren na 31-12-1960? Dan is uw AOW-leeftijd 67 jaar en 3 maanden'. Dit hebben wij in de definitieve versie van het prognose transitieoverzicht vervangen door de persoonlijke AOW-leeftijd. Dit sluit ook aan bij het eerste voorbeeld van bevinding 1 zoals genoemd in de brief van de AFM van 21 oktober jl. met kenmerk RdSr-24101389.

Toelichtingen persoonlijk relevant

Op meerdere plekken in het getoetste prognose transitieoverzicht gaven deelnemers aan de toelichting onvoldoende persoonlijk relevant te vinden. Ook gaven deelnemers aan het moeilijk te vinden op basis van de generieke toelichtingen te filteren wat voor hen relevant is. Dat is waar mogelijk maar vooral waar relevant in de definitieve versie van het prognose transitieoverzicht opgelost door toelichtingen persoonlijk en relevant te maken (zie hiervoor ook de bijgevoegde segmentatiematrix en het antwoord op vraag 2 van deze brief). Eén specifiek voorbeeld van het meer persoonlijk en relevant maken van een toelichting is bij de navigatiemetafoor.

Navigatiemetafoor

Het prognose transitieoverzicht leidde tot (her)nieuw(d)e belangstelling voor de navigatiemetafoor en de vooral de verschillende uitkomsten (bedragen) waarbij meerdere varianten getoond zijn (voor wat betreft grootte van verschillen, verschillen tussen huidige en nieuwe regeling etc.). Het belangrijkste inzicht wat uit de reacties van deelnemers naar voren kwam, is dat men de verschillen in de hoogtes van de verschillende bedragen behorend bij de navigatiemetafoor (zijnde de bedragen 'als het heel erg meezit', 'als het heel erg tegenzit', 'verwacht' en het bedrag onder de navigatiemetafoor) moeilijk kunnen duiden. En men kan de verschillen tussen de navigatiemetafoor van de nFTK-regeling en die van de huidige regeling op basis van de nieuwe regels moeilijk duiden. In de definitieve versie van het prognose transitieoverzicht zijn hier doelgroep-specifieke toelichtingen op toegevoegd zoals kan worden

diverse leeftijden. Tevens heeft een 'klankbordgroep bijeenkomst' plaatsgevonden op 22 oktober 2024 waarvan de inzichten zijn meegenomen.

⁴ Om de uiteindelijke verwerking van genoemde inzichten in de teksten en de opzet van het prognose transitieoverzicht te kunnen beoordelen verwijzen wij naar de prognose transitieoverzichten.

afgeleid uit de eerdergenoemde segmentatiematrix (waarbij tevens wordt verwezen naar het antwoord op vraag 2). Ook wordt in deze toelichtingen naar het betreffende ‘vraag en antwoord’ verwezen (uit de vragen en antwoordenlijst – hierna Q&A - als onderdeel van laag 2 van het prognose transitieoverzicht) wat hier meer uitleg over geeft. Daarnaast is de totale Q&A die op de website is gepubliceerd ook uitgebreid met meer vragen en antwoorden die ingaan op de mogelijke specifieke verschillen tussen bedragen van de navigatiemetafoor én in de vergelijking tussen de nFTK-regeling en de huidige regeling op basis van de nieuwe regels.

Met deze toevoegingen is de begrijpelijkheid van de navigatiemetafoor in relatie tot de persoonlijke bedragen en de verschillen hiertussen vergroot én wordt daar waar mogelijk voorkomen dat deelnemers onrealistische verwachtingen hebben ten aanzien van hun pensioen.

- Q&A

In bovenstaande passage is reeds de Q&A benoemd. Een belangrijk inzicht vanuit het validatieonderzoek is dat deelnemers graag eerder in de teksten de verwijzing naar de voor hen relevante vragen en antwoorden zouden willen zien. Deelnemers komen vanwege de veelheid en complexiteit aan informatie niet aan vragen en antwoorden toe die aan het einde van het transitieoverzicht onder de noemer ‘*Waarom verschillen de bedragen tussen de nieuwe en de huidige regeling*’ genoemd staan. Naast de uitbreiding van de totale (online) Q&A met doelgroepspecifieke vragen en antwoorden is dit in de definitieve versie van het prognose transitieoverzicht opgelost door in de verschillende onderdelen met bedragen al te verwijzen naar de relevante vragen en antwoorden op dit onderdeel en waar mogelijk met betrekking tot de deelnemerspecifieke situatie. Dit draagt bij aan een beter begrip en duiding van de verschillende bedragen door de deelnemers.

- Compensatie

Wel of geen recht hebben op compensatie is een belangrijk onderwerp voor deelnemers. Al is het voor de deelnemers van PWRI (net als de navigatiemetafoor) een inhoudelijk complex begrip. Juist daarom zijn, in de definitieve versie van het prognose transitieoverzicht, de tekstblokken over compensatie doelgroepspecifiek gemaakt (zie hiervoor wederom eerdergenoemde segmentatiematrix en het antwoord op vraag 2). Zo weten deelnemers of zij (op basis van in de betreffende tekst genoemde voorwaarden) mogelijk wel of geen recht hebben op compensatie. Hiermee is onderwerp de juiste mate van persoonlijke relevantie gegeven.

Informatie kan visueel veel beter worden weergegeven

De deelnemerpopulatie is gezien de behoefte en (cognitieve en/of fysieke) mogelijkheden gebaat bij visuele communicatie. Dat helpt bij duiding en begripsvorming. Dit inzicht is reeds bekend en is wederom bevestigd in het validatieonderzoek. Hier is deels invulling aan gegeven door in laag 1 de belangrijkste informatie te omkaderen. In de klankbordgroep⁵ werd ook aangegeven dat dit een zeer waardevolle toevoeging is voor deelnemers. In het prognose transitieoverzicht wordt verwezen naar de Flits die kort na het prognose transitieoverzicht is verstuurd. Hierin staat in het kort en met plaatjes waar de deelnemer op moet letten. In het definitieve transitieoverzicht worden meer ondersteunende visuele aspecten toegevoegd.

⁵ Zie voetnoot 1.

Aandacht voor de specifieke behoefte en mogelijkheden van de doelgroep

Veel van de deelnemers van PWRI hebben niet de vaardigheden om het prognose transitieoverzicht zelfstandig te kunnen lezen. Dat werd wederom bevestigd in het validatieonderzoek. Hulp van een begeleider of zogenoemde zaakbehartiger is essentieel. Om die reden is dan ook de volgende passage aan het begin van het prognose transitieoverzicht toegevoegd:

‘Lees dit voorlopige overzicht rustig door. Komt u er niet uit? Vraag de persoon die u helpt met uw pensioen om mee te lezen. [Of stel vragen aan uw werkgever.] Lees de Flits. Deze heeft u gekregen of krijgt u binnenkort. Hierin staat in het kort en met plaatjes waarop u moet letten. Of kijk op www.pwri.nl/vernieuwd-pensioenstelsel voor uitgebreide informatie over de nieuwe regels voor pensioen.’

Daarnaast is ook omlijstende communicatie belangrijk om in te zetten om de wettelijk verplichte communicatie goed te laten landen. Immers, het (voorlopige) transitieoverzicht blijft veel en complexe informatie bevatten die voor vele deelnemers niet of onvoldoende te begrijpen zal zijn. Denk bij omlijstende communicatie bijvoorbeeld aan de informatie en Q&A’s op pwri.nl en onze papieren Flits, een informatiekraant die iedere deelnemer ontvangt waarbij de essentie van het transitieoverzicht eenvoudig en met veel visuele elementen wordt uitgelegd en extra informatie sessie op de werkvloer waar de werkgever de medewerker helpt om de informatie tot zich te kunnen nemen. In eerder genoemde klankbordgroep werd aangegeven dat dit zeer gewaardeerd wordt door de deelnemers.

Kwalitatief onderzoek naar de communicatie over het partnerpensioen

In januari 2024 is vanuit APG Research kwalitatief onderzoek gedaan naar de belangrijkste communicatie inzichten die meegenomen dienen te worden wanneer gecommuniceerd wordt over het partnerpensioen onder de nieuwe regels. Ook in relatie tot het deel eerbiedigende werking wat voor een deel van onze deelnemers van toepassing is. Het belangrijkste inzicht (naast het aanbrengen van gelaagdheid en zo begrijpelijk mogelijke teksten) wat is verwerkt in de definitieve versie van het prognose transitieoverzicht, is het verduidelijken wat nabestaanden in welke situatie ontvangen. Ook hiermee is gezorgd voor een beter begrip en duiding van de bedragen door deelnemers.

Keuze kanalen

De gekozen kanalen in dit plan zijn bekend en vertrouwd voor de deelnemers, vooralsnog kiezen wij er niet voor om aanvullende kanalen en middelen te zetten. Wel zetten wij in op mogelijkheid om de frequentie van de middelen te verhogen, als blijkt dat bepaalde informatie niet goed de deelnemer bereikt. Voor het jaar 2024 zetten wij ook in op de rol van de zaakbehartiger, en willen wij een activatiestrategie inzetten om meer zaakbehartigers te krijgen.

Keuze doelstellingen

De gekozen doelstellingen passen bij de deelnemers van PWRI en hun algemene kennisniveau, houding en gedrag. Aangezien er nog geen nulmeting heeft plaatsgevonden is het nog niet

mogelijk realistische percentages vast te stellen. De hieronder genoemde percentages kunnen dus nog wijzigen.

Kennis

- 35% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat gebeuren met betrekking tot de nieuwe regeling:
 - (Gewezen) deelnemers:
 - 35% weet dat werkgevers en deelnemers samen geld opzij zetten voor het pensioen
 - 35% weet dat de deelnemer pensioen 'voor zichzelf' opbouwt (pensioenpot)
 - 35% weet dat het pensioen gaat meebewegen met de economie
 - Gepensioneerden:
 - 35% weet dat er aan de AOW uitkering van de overheid niets verandert
 - 35% weet dat de hoogte van de pensioenuitkeringen van PWRI jaarlijks kunnen veranderen
 - 35% weet dat PWRI maatregelen neemt om de pensioenuitkering stabiel te houden
 - 35% weet dat zij pensioen ontvangen zo lang zij leven
- 55% van de deelnemers weet waar ze met vragen terecht kunnen rondom de nieuwe regeling.
- 50% van de deelnemers weet waar ze met klachten terecht kunnen rondom de nieuwe regeling.

Houding

- 50% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling van het pensioen.
- 25% van de deelnemers staat neutraal tegenover de nieuwe regeling van het pensioen.
- 40% van de deelnemers is tevreden over de informatie die zij krijgen vanuit PWRI over de nieuwe regeling.

Gedrag

- 20.000 unieke bezoekers bezoekt de kennisbank over de nieuwe regeling op PWRI.nl.
- 25% van de deelnemers logt in op MijnPWRI en weet wat dit voor hem of haar betekent.

Keuze planning

Op basis van de informatie die er nu is, is de planning vastgesteld. In de planning is rekening gehouden met de wettelijke verplichte communicatiemomenten en de opbouw van proces naar steeds meer persoonlijke informatie. De planning is onder voorbehoud en is afhankelijk van akkoord op:

- Implementatieplan
- Check op de uitvoeringssystemen

Keuzes werkgevers

We zien de werkgever als klant en als kanaal richting deelnemers. We kiezen ervoor om de werkgever een prominente plek te geven in dit op deelnemers gerichte plan. Voor de werknemer is de werkgever veelal het eerste aanspreekpunt voor pensioen gerelateerde vragen. Het is dus van groot belang dat de werkgever ook goed geïnformeerd wordt over de nieuwe regeling

Keuze van doelgroepsegmentatie

We kiezen voor een generieke aanpak voor werkgevers en waar mogelijk differentiëren we per rol. Bij grotere werkgevers is er meer differentiatie mogelijk dan bij kleinere werkgevers, waar vaak 1 persoon meerdere rollen vervult.

Keuze van doelstellingen

De doelstellingen voor werkgevers zijn erop gericht om rust en houvast te creëren bij zowel werkgevers als deelnemers. We zorgen voor kennis en ondersteuning, waardoor men de wijzigingen begrijpt en kan uitleggen. Hierdoor weten werkgevers vooraf waar ze aan toe zijn. Door de gestelde doelstellingen toetsen we of werkgevers dit zo ervaren in kennis, houding en gedrag.

Keuze van kanalen

Er is besloten de geijkte kanalen en middelen in te zetten. De werkgever kent deze middelen en is ermee vertrouwd.

Keuze van planning

De planning hangt af van de beschikbare informatie. In 2023 is deze informatie veelal nog generiek. Meer en meer richting het invaarmoment van 1 januari 2025 wordt de informatie specifiek en kunnen we meer kanalen en middelen hiertoe inzetten.

Hoofdstuk 7. Effectmeting en evaluatie

Om er zeker van te zijn dat de vooraf gestelde communicatiedoelstellingen die we hebben geformuleerd en gekwantificeerd in dit plan worden behaald meten, analyseren en sturen wij bij op de communicatiedoelstellingen die we hebben geformuleerd en gekwantificeerd in dit communicatieplan. Voor de deelnemers zetten wij de volgende hulpmiddelen in voor de effectmeting en evaluatie.

Relationeel klanttevredenheidsonderzoek (rKTO)

De onderzoeksdoelstelling van het rKTO is om inzicht te krijgen in de tevredenheid van deelnemers over PWRI en haar communicatiemiddelen.

De rapportages van het KTO geven algemeen inzicht in onder meer:

- De bekendheid van PWRI (voor deelnemers en gepensioneerden).
- De tevredenheid met PWRI.
- De kanaalvoorkeuren voor contact met PWRI en hoe PWRI meer digitaal kan gaan communiceren.
- Oordeel en behoefte rondom communicatie in het algemeen en specifieke communicatie uitingen in het bijzonder.
- De gewenste rol van de werkgever bij het verstrekken van pensioeninformatie.

In het rKTO nemen we aanvullende onderzoeksvragen op

Deze aanvullende onderzoeksvragen zijn gebaseerd op de doelen. We meten niet of de doelgroep kennis heeft van de afzonderlijke (kern)boodschappen. Het overall behalen van de doelen staat in de onderzoeken centraal.

Deze effectmeting doen we op verschillende momenten:

- in mei-juni 2024 vindt de o-meting plaats ► zo weten we het vertrekpunt en weten we of de doelstellingen realistisch gesteld zijn en doen we als nodig aanpassingen in de doelstellingen of scherpen wij het communicatieplan aan met bijvoorbeeld aanvullende communicatie.
- in april-mei 2025 doen we de effectmeting nadat deelnemers hun definitieve transitieoverzicht hebben gekregen ► zo meten we of de doelstellingen zijn gerealiseerd en of er aanvullende communicatie moet plaatsvinden.

Doelgroepen rKTO

Onze communicatiedoelen zijn gericht op de totale groep ‘deelnemers’. Dat is ook wat we meten met dit onderzoek. Om onszelf wel een idee te geven of er subdoelgroepen zijn die specifiek op koers liggen of achterblijven, meten we naast het totaal ook op de pensioen statussen actieven, slapers en gepensioneerden. Dit geeft ons richting voor het geval we bij moeten sturen met de communicatie.

Evalueren en bijsturen op basis van het rKTO

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 deelnemersquiz en de feedbackloop) om dit te peilen.

Gestelde doelen

- 35% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de nieuwe regeling.

- (Gewezen) deelnemers:
 - 35% weet dat werkgevers en deelnemers samen geld opzij zetten voor het pensioen
 - 35% weet dat de deelnemer pensioen 'voor zichzelf' opbouwt (pensioenpot)
 - 35% weet dat het pensioen gaat meebewegen met de economie
- Gepensioneerden:
 - 35% weet dat er aan de AOW uitkering van de overheid niets verandert
 - 35% weet dat de hoogte van de pensioenuitkeringen van PWRI jaarlijks kunnen veranderen
 - 35% weet dat PWRI maatregelen neemt om de pensioenuitkering stabiel te houden
 - 35% weet dat zij pensioen ontvangen zo lang zij leven
- 55% van de deelnemers weet waar ze met vragen terecht kunnen over de nieuwe regeling.
- 50% van de deelnemers weet waar ze met klachten terecht kunnen over de nieuwe regeling.
- 50% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling.
- 25% van de deelnemers staat neutraal tegenover de nieuwe regeling.
- 40% van de deelnemers is tevreden over de informatie die zij krijgen vanuit PWRI over de nieuwe regeling.
- 20.000 unieke bezoekers bezoekt de online kennisbank over de nieuwe regeling op PWRI.nl
- 25% van de deelnemers logt in op MijnPWRI en bekijkt zijn of haar persoonlijke situatie met betrekking tot de overgang.

Klankbordgroep deelnemers, werkgevers en zaakbehartigers

Boodschappen en middelen worden vooraf getoetst bij (een deel van) de doelgroepen. Dit gebeurt middels klankbordgroepen. In deze klankbordgroepen zitten deelnemers, werkgevers en zaakbehartigers die hebben aangegeven mee te willen kijken naar communicatie. Door vooraf uitingen bij de betrokkenen te toetsen, wordt de communicatie beter en de kans groter dat doelstellingen daadwerkelijk worden behaald. De klankbordgroepen vinden in 2024 plaats op:

	Klankbordgroep deelnemers		Klankbordgroep werkgevers		Klankbordgroep zaakbehartigers	
Digitaal	09-01-2024	13.00 - 15.00 uur	10-01-2024	10.00 – 12.00 uur		
Digitaal	23-05-2024	13.00 – 15.00 uur	23-05-2024	10.00 – 12.00 uur	23-05-2024	15.00 – 17.00 uur
Fysiek	12-09-2024	13.00 – 15.00 uur	12-09-2024	10.00 – 12.00 uur	10-10-2024	10.00 – 12.00 uur
Digitaal	21-11-2024	13.00 – 15.00 uur	21-11-2024	10.00 – 12.00 uur		

Ook vinden er in 2025 klankbordgroepen plaats, 3 voor deelnemers, 3 voor werkgevers en 2 voor de zaakbehartigers.

Statistieken

De statistieken van MijnPWRI worden bekeken en hierop wordt (indien nodig) bijgestuurd. Hoe vaak wordt de MijnPWRI benaderd en waar klikt de doelgroep op? Als blijkt dat er te weinig informatie wordt opgehaald in de MijnPWRI dan volgt er een bijstuuractie.

Klantcontactcentrum (KCC)

We monitoren de bij het Klantcontactcentrum binnengekomen vragen én klachten. Op basis hiervan kijken wij of er in de communicatie en de boodschappen richting de deelnemers bijgestuurd moet worden.

Open- en clickrates e-mailings, nieuwsbrieven

We bekijken hoeveel deelnemers de E-Mailings en nieuwsbrieven hebben gelezen en ook bekijken wij welke nieuwsitems het meest gelezen zijn. Op basis van de uitkomsten kijken wij of er in de communicatie en de boodschappen richting de deelnemers bijgestuurd moet worden.

Sociale media

We monitoren op opmerkingen en sentiment naar aanleiding van bepaalde posts op Facebook.

Deelnemersquiz

We zetten de quiz in om vragen te stellen aan de deelnemers met betrekking tot de nieuwe regeling. Op basis van de ingezonden antwoorden kunnen we meer inzicht krijgen in het kennisniveau, de houding en het gedrag van de PWRI-deelnemers.

Feedbackloop

Op regelmatige basis vindt er een feedbackloop plaats. De feedbackloop houdt het volgende in; bij het Klantcontactcentrum 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 en de klant wordt teruggekoppeld over wat er met zijn/ haar signaal is gedaan. Op deze manier wordt de dienstverlening continu verbeterd.

Werkgevers

Voor de werkgevers zetten wij de volgende hulpmiddelen in voor de effectmeting en evaluatie.

- Via een relationele meting (KTO) worden de genoemde doelen op kennis, houding en gedrag gemeten, geanalyseerd en vervolgstappen benoemd (pdca).
- Webstatistieken werkgeverspagina (pdca, traffic, bezoekduur) en e-mails (niewsbrieven en mailings).
- Feedback klankbordgroep werkgevers: een groep van 10 werkgeverscontacten, waarbij interactief informatie-uitwisseling plaatsvindt. Met betrekking tot de nieuwe regeling zal hier een actief gesprek plaatsvinden op wensen en behoeftes van werkgevers.
- Feedback HR-Kennisdagen.
- Feedback relatiemanagers.
- Feedback relatiebeheerders.

Hoofdstuk 8. Onderbouwing van correcte informatie

Om de transitie naar de nieuwe regeling te kunnen maken, is het van groot belang voldoende zekerheid te hebben over de gegevens in de deelnemers- en pensioenadministratie. Zeker omdat we gaan invaren, heeft PWRI een grote verantwoordelijkheid en loopt het risico's deelnemers en hun pensioen over het hoofd te zien. Om er zo zeker mogelijk van te zijn dat de deelnemers- en pensioenadministratie op orde is, ondernemen wij de volgende acties, die enerzijds gericht zijn op de kwaliteit van de data en administratie voor invaren en anderzijds op de vertaling van deze data en administratie naar informatie ten behoeve van onze deelnemers.

Kwaliteit data en administratie

Wij vullen de deelnemersadministratie aan

Om de deelnemersadministratie aan te vullen, activeren we deelnemers in de nieuwsbrieven, op de website en mogelijk met een speciale e-mailing om de eigen persoonsgegevens te controleren en zo nodig aan te passen in MijnPWRI. We vragen hen hierin bijvoorbeeld om te controleren of hun partner goed is aangemeld.

Daarnaast sturen we in 2024 de niet-digitale deelnemers een brief waarin we hen vragen het e-mailadres door te geven: 'Er staat de komende tijd veel te gebeuren voor uw pensioen. Geef uw e-mailadres door, dan houden we u steeds op de hoogte van wat er (voor u) verandert en helpen we u bij het maken van keuzes'.

Wij voldoen aan het schonen van alle data en hebben daarvoor de volgende stappen ondernomen

- PWRI heeft bepaald welke data-elementen kritisch zijn;
- PWRI heeft de mate van risico bepaald die het in hoeveelheid en kwaliteit van de data zou willen lopen;
- PWRI heeft analyses uitgevoerd waaruit blijkt hoe groot de risicofactor kan zijn;
- PWRI heeft de rapportage hierover voorgelegd aan een externe accountant of IT-auditor die verklaart dat de juiste procedures zijn doorlopen.

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

Daarnaast zijn de afgelopen maanden diverse verbeteringen projectgewijs doorgevoerd in de communicatie naar deelnemers waardoor PWRI aan de regels voldoet van zorgplicht.

Correctheid informatie

Wij zorgen voor een hoog niveau van interne beheersing in de bedrijfsprocessen vóór, tijdens en na transitie. Dat doen wij door vanuit een risicogerichte benadering beheersingsmaatregelen in te richten op al onze processen, ook op de processen die verband houden met de kwaliteit van de informatieverstrekking aan onze deelnemers voor, tijdens en na transitie. Voor een uitgebreidere beschrijving van de wijze waarop het risicomanagement is ingericht verwijzen wij naar ons implementatieplan PWRI.

Deze beheersing wordt (jaarlijks) getoetst door de externe accountant van onze pensioenuitvoeringsorganisatie APG, wat uitmondt in een COS 3000A rapportage. Deze borging van de interne beheersing, specifiek op het gebied van communicatie, is momenteel operationeel, evenals de toetsing hiervan en de rapportage hierover door de externe accountant. Voor een uitgebreide beschrijving van beheersingsdoelstellingen en -maatregelen in dit

raamwerk verwijzen wij naar deze COS 3000A rapportage, die in overleg met de externe accountant van APG in voorkomende gevallen beschikbaar gesteld kan worden.

Daar waar **tijdens** de transitie (aanvullend en specifiek voor de transitie) informatie aan onze deelnemers verstrekt wordt, zoals de vergelijking voor de deelnemers van de oude situatie met de nieuwe, zullen ook hiervoor te zijner tijd adequate beheersingsmaatregelen ingeregeld worden. Aangezien het communicatieplan als een levend document wordt beschouwd, kunnen wij in een later stadium (indien gewenst/nodig) een uitgebreidere toelichting hierop verstrekken.

Gedurende de transitie zal in de uitwerking van de aangepaste processen en systemen een nieuw raamwerk van interne beheersing voor de situatie **na** transitie ingeregeld worden, dat voldoet aan de gebruikelijke standaarden op dit gebied. En wel zodanig dat ook na de transitie een situatie ontstaat van een hoog niveau van interne beheersing gericht op de een blijvend goede kwaliteit van data en administratie en correcte informatie aan onze deelnemers die minimaal voldoet aan de eisen van COS 3000A. Dit is momenteel nog in ontwikkeling. Ook hiervoor geldt dat het communicatieplan als een levend document wordt beschouwd en wij in een later stadium (indien gewenst/nodig) een uitgebreidere toelichting hierop kunnen verstrekken.

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, 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.

PWRI heeft met het oog op de mogelijke scenario's die de projectdoelstelling kunnen belemmeren beheersmaatregelen vastgesteld, waarvan het beschikken over een eigen fallback plan als maatregel onderdeel is. Het doel van het fallback plan is inzicht geven in de handelingsperspectieven van het bestuur indien zich een scenario voordoet waardoor de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel niet of niet tijd kan worden gerealiseerd door onze pensioenuitvoerder APG. Hierbij geldt dat zodra deze situatie zich dreigt voor te doen de inhoudelijke communicatie naar deelnemers en andere stakeholders (vanuit de oorzaak) direct wordt voorbereid door de communicatiespecialisten. Hierbij wordt tevens gekeken naar de al bestaande communicatie. En vindt zo nodig inhoudelijke afstemming plaats met bij de oorzaak betrokken organisaties.

Er is een crisisprotocol, waarin ook crisiscommunicatie is opgenomen.

Assessment Sleutelfunctiehouder Internal Audit (SFH IA)

Begin 2023 is met de eerste hoofdlijnen van het communicatieplan gestart waarna deze in nauwe samenwerking tussen APG (als communicatieadviseur en communicatie uitvoerder) en PWRI verder is uitgewerkt tot het communicatieplan. Opeenvolgende concepten van het plan zijn besproken in (extra) vergaderingen van de communicatiecommissie en bestuursvergaderingen en/of studiesessies van het bestuur.

Het communicatieplan is tevens besproken met het Verantwoordingsorgaan. Door het Verantwoordingsorgaan gemaakte opmerkingen zijn verwerkt in een definitief concept dat op 24 november 2023 voorlopig is vastgesteld door het bestuur. Op 8 december 2023 heeft het Verantwoordingsorgaan hierover een positief advies gegeven waarmee het plan definitief werd

vastgesteld. Het vastgestelde plan is ter informatie geagendeerd op de vergadering van de Raad van Toezicht met het Bestuur van 22 december 2023.

Op 2 februari 2024 is het communicatieplan ingediend bij de AFM. Hierop werd op 17 maart 2024 een oordeel ontvangen met als hoofdlijn dat geen herlevering is vereist, waarbij een beperkt aantal punten nog aanscherping vraagt. Deze aanscherping is op de bestuursvergadering van 12 juli besproken.

Op 3 juli 2024 heeft de Sleutelfunctiehouder risicobeheer (SFH RB) het communicatieplan beoordeeld aan de wettelijke bepalingen conform Pw 150j en beoordeeld in hoeverre het communicatieplan in lijn is met de leidraad communicatieplan van AFM. Daarnaast heeft de SFH RB gecheckt in hoeverre het plan op hoofdlijnen in lijn is met de overige plannen in de transitie. De conclusie van de opinie van de SFH RB is dat er geen redenen zijn om na opvolging van enkele aandachtspunten het communicatieplan niet te gebruiken in het kader van de transitie naar WTP.

De SFH IA concludeert dat sprake is geweest van een zorgvuldige totstandkoming van het communicatieplan waarbij alle relevante stakeholders zijn betrokken, inclusief de SFH RB. Uit het hierboven beschreven totstandkomingsproces, het oordeel van de AFM (geen herlevering vereist) en de opinie van de SFH RB komt naar voren dat de wettelijke vereisten t.b.v. het communicatieplan in acht zijn genomen door de eerste lijn en getoetst door tweede lijn.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Doelgroepsegmentatie : verschillen per leeftijd.

Bijlage 2: Inzicht in het deelnemersprofiel van PWRI.

Bijlage 1: Doelgroepsegmentatie aan de hand van differentiatie op levensfasen (cohorten)

Leeftijdscohort 1, 18 tot 37 jaar

Pensioenhouding

Deelnemers binnen dit cohort weten vaak wel dat ze pensioen opbouwen, maar weten niet wat de term pensioen precies inhoudt. Een zaakbehartiger begeleidt de deelnemer vaak met pensioenzaken, waardoor ze er zelf ook niet over na hoeven te denken. Ze zijn bijna helemaal niet bezig met hun inkomen voor later, maar weten wel dat er iets voor ze geregeld wordt en dat ze ergens bij horen. Dat vinden ze belangrijk.

Leeftijdscohort 2, 38-55

Pensioenhouding

De toekomst krijgt steeds scherpere contouren. Er zijn veel levensgebeurtenissen waarvoor dit cohort informatie nodig kan hebben van PWRI. Pensioen moet goed voor ze geregeld zijn. Het wordt met de jaren een concreet begrip met inhoud en persoonlijke impact, maar moet laagdrempelig zijn. Het kennisniveau, de financiële geletterdheid en het taalbegrip van de groep is relatief laag.

Leeftijdscohort 3, 56-67 jaar

Pensioenhouding

Dit leeftijdscohort heeft al jaren pensioen opgebouwd bij PWRI en mogelijk andere pensioenfondsen. Ze kunnen nog maar weinig toevoegen aan hun opbouw. Werk betekent sociale interactie, de meesten (moeten) doorwerken tot de AOW-leeftijd. Desondanks komt pensioen dichterbij en begint het concreet te worden. Daar horen praktische vragen bij; ze hebben behoefte aan zekerheid en duidelijkheid over de 'hoe en wat' voor hun financiële situatie voor straks. Ze worden hier vaak bij geholpen door een zaakbehartiger. Ook de werkgever speelt hier een belangrijke rol. Deze groep zal communicatief extra aandacht verdienen.

Leeftijdscohort 4, 68 jaar en ouder

Pensioenhouding

Extra aandacht heeft de groep gepensioneerde deelnemers. Zij zijn opgegroeid met het gevoel van een 'vast en gegarandeerd pensioen'. Een zekerheid die financiële rust geeft, ze weten immers waar ze aan toe zijn. Dit kan gepaard gaan met onzekerheid en twijfel over besluiten over de levensstijl (wonen, vrijwilligerswerk, nabestaanden). Ze hebben jarenlang trouw pensioen opgebouwd en hebben behoefte aan consistentie, stabiliteit en behoud van levensstijl.

Bijlage 2: Inzicht in het deelnemersprofiel van PWRI

