

WETTELIJK VERPLICHT COMMUNICATIEPLAN PWRI

Als onderdeel van het implementatieplan

| | Pagina |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Hoofdstukindeling | 1 |
| Samenvatting & Doel van het plan | 2 |
| Inleiding | 5 |
| Hoofdstuk 1. Visie | 6-8 |
| Hoofdstuk 2. Communicatiestrategie | 9-10 |
| Hoofdstuk 3. Doelen | 11-12 |
| 3.1 Ambitie | |
| 3.2 Hoofddoel | |
| 3.3 Subdoelen | |
| Hoofdstuk 4. Doelgroepen | 13-16 |
| 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 | 16-51 |
| 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 | 52-55 |
| Hoofdstuk 7. Evaluatie | 56-57 |
| Hoofdstuk 8. Onderbouwing van correcte informatie | 58-59 |
| 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 SLA rapportage Q3 2023): 75.083 actieve deelnemers, 49.949 voormalige deelnemers (dit is inclusief WIW), 62.022 gepensioneerden.

Binnen deze doelgroepen is gekeken naar specifieke kenmerken en informatiebehoeften 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 pensioenvermogens, 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.

3 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. Over 3 maanden informeren we u over wat dit betekent voor uw persoonlijke situatie.
- 3 maanden voor de overgang naar de nieuwe regeling: uw pensioen gaat over. Kijk in MijnPWRI wat dit betekent voor uw pensioen.

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. Circa 3 maanden vóór de overgang naar de nieuwe regeling wordt dit overzicht naar alle deelnemers gestuurd om een 1e persoonlijk beeld te geven van wat de nieuwe regels betekenen en een aantal maanden ná de overgang krijgen deelnemers opnieuw een overzicht waarin de definitieve bedragen worden getoond met betrekking tot hun pensioen. De exacte planning van deze overzichten moet nog worden bepaald. 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.

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.

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 pensioenvermogen. 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 levensfases. 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 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 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 specifieker 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 vindt het volgende KTO plaats (inclusief de nulmeting), waarin onderstaande doelstellingen expliciet uitgevraagd worden. Vervolgens zullen deze doelstellingen in 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.

Aangezien er nog geen nulmeting heeft plaatsgevonden, is het nog niet mogelijk realistische percentages vast te stellen. Wel is een eerste toetsing gedaan bij de klankbordgroep werkgevers. De hieronder genoemde percentages zijn indicaties op basis van de huidige inzichten en kunnen dus nog wijzigen.

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

Kennis

- 30% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de nieuwe regeling.
- 50% 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% van de deelnemers bezoekt het 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

- 75% van de werkgevers weet waar ze informatie over de nieuwe regeling kunnen vinden.

Houding

- 70% van de werkgevers is positief over de informatie die zij ontvangen over de nieuwe regeling vanuit PWRI.
- 60% 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

- 50% van de werkgevers bezoekt het online kennisdossier 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 SLA rapportage Q3 2023): 75.083 actieve deelnemers, 49.949 voormalige deelnemers (dit is inclusief WIW) en 62.022 gepensioneerden. 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 levensfases.

4.1.2. Kenmerken zaakbehartigers (aantal: 4390)

Omdat het 'doe vermogen' 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 moeten we aandacht besteden 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 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, actiegerichtte 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, actiegerichtte 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 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. Over 3 maanden informeren we u over wat dit betekent voor uw persoonlijke situatie.
- 3 maanden voor de overgang naar de nieuwe regeling: uw pensioen gaat over. Kijk in MijnPWRI wat dit betekent voor uw pensioen.

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

| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slape rs | Gepensio- neerden* | (Deels) gepensio- neerden | Arbeids- ongeschikten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex- partners niet- uitkerend | Wezen |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------------------------------|-------|
| 1A Publieke site + Duale communica- tie + MijnPWRI + nieuwsbrief | <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 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 je pensioen(uitkering) wordt uitgerekend en omgezet in je persoonlijk vermogen in de nieuwe regeling.</p> <p>Heb je op het moment van overgang een nabestaandenpensioen voor je (mogelijke) partner en kind(eren) opgebouwd? Dan blijft dat bestaan in de nieuwe regeling. En komt bovenop het hiervoor beschreven nabestaandenpensioen 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 | <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 | - De pensioenpremie die u en uw werkgever betalen, veranderen bij de overgang niet. (Geruststelling) | ✓ | | | ✓ | | | | | |
| 1D Duale communicatie | - 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 communicatieklantreis + Publieke site | - 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 | - 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Komt u te overlijden? Dan krijgt uw partner het partnerpensioen dat u heeft geregeld toen u met pensioen ging. 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 ouderdomspensioen. - 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 communicatieklantreis + Publieke site | <p>Pensioen wordt beweeglijker. Als het goed gaat met de economie, gaat uw pensioenuitkering omhoog. 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 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> <p>U heeft nu recht op een zogeheten pensioenaanspraak. Dat ziet u in de vorm van een pensioenuitkering. Straks krijgt u een pensioenvermogen 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. 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</p> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| | 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. | | | | | | | | | |
| | Kernboodschappen & doelgroepen | Actieven | Slapers | Gepensioneerden* | (Deels) gepensioneerden | Arbeidsongeschikten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet-uitkerend | Wezen |
| 1I Duale communicatie klantreis + Publieke site | Als er iedere maand een uitkering uit mijn pensioenvermogen wordt gehaald, kan het pensioenvermogen dan ook opraken? U krijgt het pensioen uw leven lang. Net als nu. Uw pensioenvermogen raakt niet op. Samen zorgen we voor een goed pensioen voor alle generaties. We delen de risico's. | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| 1J Duale communicatie klantreis + Publieke site | 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 | 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) | 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 | Informatie over proces, achtergronden en wetgeving U krijgt van ons meer informatie in de aanloop naar de overgang. Zo ontvangt u van ons straks een persoonlijk | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|------------------|-------------------------|---------------------|----------|-----------------------|----------------------------|-------|
| tie + Publieke site | overzicht van uw 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 | Overweegt u een aanvraag voor waardeoverdracht? Voordat we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen op 1 januari 2025 kunnen wij uw aanvraag nog in behandeling nemen. Na 1 januari 2025 kan het zijn dat het langer duurt voordat wij dit in behandeling kunnen nemen. | √** | | | | | | | | |
| 1O Duale communicatie + Publieke site (laag 3) + MijnPWRI Plan uw pensioen | 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. 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. | | | | | | | | | |
| | Kernboodschappen & doelgroepen | Actieven | Slapers | Gepensioneerden* | (Deels) gepensioneerden | Arbeidsongeschikten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet-uitkerend | Wezen |
| 1P Publieke site | Waar kan ik terecht voor meer informatie? Wat kan ik doen? Kijk op onze website, log in op MijnPWRI of neem contact op met ons fonds bij vragen. 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 . Controleer uw gegevens in de MijnPWRI (naam partner, (e-mail)-adres, opgebouwd pensioen, partner- en wezenpensioen) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

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

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

| <div>6 MAANDEN VÓÓR TRANSITIE</div> <div>BINNENKORT GAAT PWRI OVER NAAR HET VERNIEUWDE PENSIOENSTELSEL</div> | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|----------------------|---------------------------------|--------------------------|----------|-------------------------------------|------------------------------------------|-------|
| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slapers | Gepensio- neerden | (Deels) gepensio- neerden | Arbeids- ongeschikten | Partners | Ex-partners verevend pensioen | Ex-partners geconverteerd pensioen | Wezen |
| 2A Publieke site + Duale comm + MijnPWRI | Wat verandert er aan het pensioen voor nabestaanden (ex-partners)? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Het pensioen verandert voor uw nabestaanden (partner en kinderen aanduiden met leeftijd). Zij krijgen dat pensioen als u komt te overlijden. | | | | | | | | | |
| | 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). | | | | | | | | | |
| | Gaat u met pensioen (zie 1.) of uit dienst (zie 2.)? | | | | | | | | | |
| | <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 pensioenvermogen 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 24e 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 | U hoeft niet langer een samenlevingscontract op te sturen om uw partner aan te melden voor het nabestaandenpensioen een partnerverklaring voldoet. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| 2C. Duale comm + Publieke website | <p>Wat verandert er aan het pensioen voor nabestaanden (wezen)? 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> <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.</p> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| 2D. Publieke website | <p>Waarom kan mijn opgebouwde pensioen niet in het oude systeem blijven? (met name LC 3/4/5) 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</p> | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|
| | <p>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 pensioenvermogen op eenzelfde manier renderen.</p> <p>We beperken zo ook de kosten, zodat u meer pensioen overhoudt.</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 | <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% Wordt de reserve hoger dan 7,5%, dan laten we het bedrag boven 7,5% terugvloeien in de persoonlijke pensioenvermogens van alle deelnemers.</p> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2F. Publieke website | We vullen de reserve vanuit het resultaat van beleggingen. Zo dragen alle deelnemers bij aan deze reserve. | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | |

3 MAANDEN VÓÓR TRANSITIE UW PENSIOEN GAAT OVER

| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slapers | Gepensioneerden | (Deels) gepensioneerden | Arbeidsongeschikten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|-------|
| 3A MijnPWRI, Transitie-overzicht, Publieke site Nieuwsbrief | <p>Hoeveel krijg ik? <pensioenbedragen></p> <p>Hoe zeker is het dat ik mijn pensioenvermogen 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>✓</p> <p>voor alle actieven (regeling SW) (LC 2-4)</p> | <p>✓</p> <p>voor alle slapers,</p> | | | <p>✓</p> <p>voor alle actieve arbeidsongeschikten</p> | | | <p>✓</p> <p>voor alle actieven (regeling SW) (LC 2-4)</p> | |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Hoe gaan jullie mijn pensioenvermogen beheren? Als u jong bent, schommelt uw verwachte pensioenuitkering mee 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, Transitieove rzicht, Publieke site | <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. 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? <Vanaf uw eerste betaling in januari 2025></p> <p>Hoe gaan jullie mijn pensioenvermogen beheren? <Hier lichten we toe hoe het pensioenfonds belegt en hoe risicovol er per leeftijdscategorie wordt belegd en hoe het rendement is verdeeld></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(AO P) | | ✓ 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 |

| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slapers | Gepensioneerden | (Deels) gepensioneerden | Arbeidsongeschikten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|-------------------------|---------------------|----------|-----------------------|----------------------------|-------|
| 3C | Hoe zeker is mijn pensioen? (na 1 januari 2025) <Werking en vulling solidariteitsreserve>. Toelichting: bescherming van de pensioenuitkering en de persoonlijke vermogens door de collectieve uitkeringsfase (met voorbeelden). | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3D Publieke website, na overgang Welkomstbrief | 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) Welkomstboodschap aanpassen dat ze binnenkomen in een fonds dat al werkt met de nieuwe regels voor pensioen. | | | | | | | | |
| 3E Transitie-overzicht, nieuwsbrief | 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.</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> | | | | | | | | | |
| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slapers | Gepensio- neerden | (Deels) gepen sio- neerde n | Arbeids- ongeschi kten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
| 3F Duale communica tie + Publieke site | <p>Worden gemiste verhogingen nog goedgemaakt? 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.</p> <p><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> | ✓ | | | | | | | | |
| 3G Duale communica tie + Publieke site + Bewaarflits | <p>Kan ik mijn pensioen eerder in laten gaan met de nieuwe regels? U kunt uw pensioen vanaf nu in laten gaan. Uw pensioen wordt dan wel lager. Check in MijnPWRI wat dit voor u betekent.</p> <p>-</p> | <p>✓</p> <p>Specifiek voor: Deelnemers 5 jaar voor de AOW-leeftijd op 1 januari</p> | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|-----------------------------------------|------------------------------|----------|--------------------------|----------------------------------|-------|
| | | 2025 (LC 4) | | | | | | | | |
| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slapers | Gepensio- neerden | (Deels) gepen sio- neerde n | Arbeids- ongeschi kten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
| 3H Bewaarflits | <p>Verandert het pensioenbedrag in de aanvraag nog veel tussen het moment van aanvragen en het moment van uitbetalen door de nieuwe regels?</p> <p>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.</p> | <p>✓</p> <p>Specifiek voor: Deelnemers die tussen 1 juli 2024 en 1 januari 2025 pensioen aanvragen (LC 4) en de AOW-leeftijd in 2025 ligt</p> | ✓ | | | | | | | |
| 3I Bewaarflits | <p>Verandert het pensioenbedrag in de aanvraag nog veel tussen het moment van aanvragen en het moment van uitbetalen door de nieuwe regels?</p> <p>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.</p> <p>Dat is afhankelijk van het projectierendement, maar vooral ook een wijziging van het pensioenkapitaal door toekenning beschermings- overrendement. Die beïnvloeden het pensioenbedrag nog.</p> | <p>✓</p> <p>Specifiek voor: Deelnemers die pensioen aanvragen voor na 1 januari 2025 (LC 4) en de AOW-leeftijd in 2025 ligt</p> | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|------------------------------------------|-------------------------------|----------|--------------------------|----------------------------------|-------|
| | | | | | | | | | | |
| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slapers | Gepensio- neerden | (Deels) gepen- sio- neerde n | Arbeids- ongeschi- kten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
| 3J Bewaarfliets | <p>Verandert het pensioen dat is ingegaan op dezelfde manier als het pensioen dat ik nog opbouw?</p> <p>Van het pensioen dat u nog opbouwt, ziet u een pensioenvermogen. 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.</p> | <p>✓</p> <p>Specifiek voor: Deelnemers met deeltijdpensioen (LC 4 + 5)</p> | | | | | | | | |
| 3K Publieke website | <p>Wanneer komt mijn pensioen over naar dit fonds?</p> <p>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.</p> <p>Wat gebeurt er met het opgebouwde nabestaandenpensioen van mijn oude fonds bij overdracht aan dit fonds?</p> <p>Uw opgebouwde partnerpensioen draagt u automatisch ook over als u uw pensioenvermogen overdraagt. Als wij dit binnenkrijgen, zetten we het om en voegen we het toe aan uw eigen pensioenvermogen voor uzelf. Bent u gescheiden (of is uw geregistreerd partnerschap beëindigd)? Het partnerpensioen voor uw ex-partner wordt niet overgedragen aan ons. Als u met pensioen gaat, kunt u kiezen hoeveel partnerpensioen u wilt regelen voor uw partner. 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 partnerpensioengeldt dus een maximum van 70% van het OP (voor zover het gaat om het pensioenkapitaal). En er is nog een</p> | <p>✓</p> <p>Specifiek voor: Deelnemers met een verzoek tot inkomen de waardeoverdracht (LC 2-4)</p> | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|------------------------------|----------|--------------------------|----------------------------------|-------|
| | eerbiedigende werking voor het oude partnerpensioen waar ook nog een keuze in gemaakt kan worden. | | | | | | | | | |
| 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 | <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. 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 pensioenvermogen betaald, uw pensioen daalt dan.</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 | Gepensio- neerden | (Deels) gepen sio- neerde n | Arbeids- ongeschi- kten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|----------|--------------------------|----------------------------------|-------|
| 3M Er verandert niets, dus reguliere communica- tie | 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: Oud- deelnem- ers met klein pensioen (LC 2-4) | | | | | | | |
| 3N Stopbrief na overgang | Wanneer wordt mijn pensioen overgedragen? <Info over tijdlĳjn> Wat gebeurt er met het opgebouwde nabestaandenpensioen bij waardeoverdracht? Uw opgebouwde nabestaandenpensioen draagt u automatisch ook over als u uw pensioenvermogen overdraagt. Als uw nieuwe fonds dit binnenkrijgt, wordt het toegevoegd aan uw persoonlijke pensioenvermogen. | | ✓ Specifiek voor: : Oud- deelnem- ers met een uitstaand verzoek tot waardeo- verdracht (LC 2-4) | | | | | | | |
| 3O Stopbrief na overgang | 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: Deelnem- ers met een vrijwillige voortzet- ting (LC 2-4) Beperkt aantal deelnem- ers | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
| | | | | | | | | | | |
| 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 ruzie | 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 | 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: Nabestaanden-pensioen (partner) | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|----------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | s) met APP | | | |
| Kernboodschappen & doelgroepen | | Actieven | Slapers | Gepensio- neerden | (Deels) gepen- sio- neerde n | Arbeids- ongeschi- kten | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
| 3T Brief 18-jaar + MijnPWRI + Publieke site + Transitieove rzicht | 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. | | | | | | | | | ✓ Specifie k voor: Nabesta andenpe nsioen (wezen) – algemeen (LC 2 en jonger) |
| 3U MijnPWRI + Publieke site + Transitieove rzicht | 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. | | | | | | | | | ✓ Specifie k voor: Wezen ouder dan 18 jaar op 1 januari 2025 met recht op WZP vanweg e ziekte of studie (LC2) |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|-----------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|----------------------------|-------|
| 3V Publieke site + Transitieoverzicht | 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) gepensioneerd | Arbeidsongeschieden | Partners | Ex-partners uitkerend | Ex-partners niet uitkerend | Wezen |
| 3W Publieke site + Transitieoverzicht | 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 van het persoonlijke pensioenvermogen 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. Van het pensioen dat u nog opbouwt, ziet u een pensioenvermogen. 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.) | | | | | V Specifiek voor: gedeeltelijk en volledige wel/niet duurzaam arbeidsongeschieden (LC 2-4) | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Nabestaandenpensioen Uw partner en kinderen houden recht op nabestaandenpensioen, zolang u recht heeft op premievrijdoorgaan 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. | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

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 Doel: uitvoering en nazorg |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Boodschap | Doel: begrip en kennis/ | | |
| | 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 pensioenvermogen 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 pensioenvermogen? Hoe/Kanalen: KCC, werkgever, website, Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits, brieven, app (optioneel), transitieoverzicht | Deelboodschap: Pensioen is een waardevolle arbeidsvoorwaarde Hoe/Bij deze kanalen kunt u terecht: KCC, werkgever, website, zaakbehaarder Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits, brieven, app (optioneel) |
| Zaakbehaardigers | Deelboodschap: Pensioen is en blijft een waardevolle arbeidsvoorwaarde Hoe/Kanalen: KCC, werkgever, website, Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief | Deelboodschap: Hoe groot is straks het pensioenvermogen 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 Doel: handelingsperspectief | Nazorg: periode na moment van invaren Vanaf de nieuwe regeling Doel: uitvoering en nazorg |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Boodschap | Doel: begrip en kennis | | |
| Gepensioneerden | Deelboodschap: Hier vindt u de meest actuele informatie, inclusief: Inhoud nieuwe regeling (verschillen en overeenkomsten) Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits | Deelboodschap: Wat wordt straks mijn maandelijks pensioenbedrag? Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, Nieuwsbrief, MijnPWRI, Flits, brieven, app (optioneel) | Deelboodschap, i.i.g.: Bij deze kanalen kunt u terecht met uw vragen: KCC Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, Flits, MijnPWRI, brieven, app (optioneel) |
| Slapers | Deelboodschappen: Inhoud nieuwe regeling Hoe/Kanalen: KCC, website, zaakbehartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief | Deelboodschappen: Dit verandert er voor mij Hier (kanalen) kunt terecht met vragen: KCC, website, zaakbehartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, MijnPWRI, brieven, app (optioneel) | Deelboodschap: Zo werkt het en hier (kanalen) kunt u terecht bij vragen: KCC, website, zaakbehartiger Hoe/Middelen: PWRI-website, nieuwsbrief, brieven |
| Was-wordt doelgroep (zie 5.1) | | | Deelboodschap: De nieuwe regeling heeft impact op uw pensioenvermogen. Middelen: brief naar de deelnemers die het betreft, PWRI-website en MijnPWRI, app (optioneel) |

*) 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 zowel online als offlinemiddelen in

We hebben een focus op digitale communicatie. Analyse van ons deelnemersbestand laat zien dat een deel van de doelgroep niet digitaal is. Uit eerdere acties om deze doelgroep naar digitaal te krijgen weten we dat een groot deel niet digitaal blijft. Deze groepen ontvangen de wettelijk verplichte communicatie per brief. 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.

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.

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.

Voor PWRI worden de volgende kanalen en middelen intensief ingezet. Hieronder staat aangegeven welke middelen en kanalen er beschikbaar zijn en ook welke doelgroepen hier gebruik van maken. Daar waar een verschijningsfrequentie wordt genoemd, kan dit situationeel wijzigen.

We communiceren met de bestaande middelen en kanalen en houden ons aan de communicatiestrategie van PWRI. We maken daarbij gebruik van de schrijfwijzer en de visuele identiteit van het fonds. We borgen hiermee dat de toon en stijl herkenbaar zijn voor de deelnemer.

| 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 Bedrag ineens, 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 tijdlijn 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. |
| 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. |
| Pensioenvoorlichting/ bijeenkomsten deelnemers | 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. |
| Pensioen3daagse met mogelijkheid tot individuele voorlichting voor deelnemers | Tijdens de Pensioen3daagsedaagse biedt PWRI haar werkgevers een pensioenvoorlichtingssessie inclusief 6 individuele gesprekken aan. |

| | |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mijn Omgeving | 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. |
| Website PWRI → kennisdossier over de nieuwe regeling | 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. |
| Facebook | 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. |
| Servicedesk deelnemers | De Servicedesk Deelnemers zit klaar om persoonlijke vragen over het nieuwe pensioen telefonisch te beantwoorden. De Servicedesk Deelnemers wordt tijdens de transitie opgeschaald. |
| (Post) Transitie Overzicht voor en na transitie (nieuw) | <p>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 gekozen hebben voor post digitaal. Start van de verzending ligt rond september 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.</p> <p>In het Transitie Overzicht offline staat in ieder geval het volgende;</p> <ul style="list-style-type: none"> - De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde - De naam en het contactadres van de uitvoerder - De peildatum waarop de informatie betrekking heeft - Het karakter van de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioenregeling voor en na de peildatum. |

| | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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):</p> <ul style="list-style-type: none"> - -De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten. - Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. <p>-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.</p> |
| Post Transitie Overzicht | In het Post Transitie overzicht (verzending voorjaar 2025) staan de bedragen die definitief zijn vastgesteld, |

| | |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | waarbij de verschillen tussen de prognose en de vastgestelde informatie worden toegelicht. |
| 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. |

***) 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.”

| 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. |
| Voorlichtingsbijeenkomst werkgevers (HR-Kennisdagen) | PWRI organiseert fysieke en online kennisdagen. Tijdens deze dagen gaan bestuursleden van PWRI en pensioenvoorlichters het gesprek aan met werkgevers. In 2023 en 2024 zullen de kennisdagen in zijn geheel over de nieuwe regeling gaan, waarbij werkgevers worden bijgepraat over de laatste stand van zaken. |
| Website PWRI → kennisdossier over de nieuwe regeling | 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. 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. |
| Relatiemanagers | 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. |
| Voorlichting aan deelnemers via de werkgever | 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. |
| Relatiebeheer (Servicedesk Werkgevers HR) | 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. |

Jaarplanning inzet kanalen en middelen

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

| 2023 | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Kanalen | J a n | F e b | M a r | A p r | M a i | 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 | X |
| Duale communicatie | X | 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 | X |
| Nieuwsbrief & circulaire werkgevers | | | X | | | | X | | | X | | | X |
| Pensioen 3-daagse met mogelijkheid tot individuele voorlichting voor deelnemers | | | | | | | | | | | | X | |
| HR-Kennisdagen | | | | | | | | | | | X | | |
| MijnPWRI | X | 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 | X |
| Facebook | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| E-mailing & brief Prognose en definitief overzicht/ Transitieoverzicht | | | | | | | | | | X | | | |
| Servicedesk deelnemers | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

| 2024 | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Kanalen | J a n | F e b | M a r | A p r | M a i | 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 | X |
| Duale communicatie | X | 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 | X |
| Nieuwsbrief & circulaire werkgevers | | | X | | | | X | | | X | | | X |
| Pensioenvoorlichting/ bijeenkomsten deelnemers | X | 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 | X | 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 | X |
| Facebook | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| E-mailing & brief Prognose en definitief overzicht/ Transitieoverzicht | | | | | | | | | | X | | | |
| Servicedesk deelnemers | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Transitie Overzicht | | | | | | | | | | X | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| 2025 | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Kanalen | J a n | F e b | M a r | A p r | M a i | 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 | X |
| Duale communicatie | | | | | | | | | | | | | |
| E-Mail wervingsactie | | | | | | | | | | | | | |
| Papieren magazine (Flits) 2x per jaar | | | X | | | 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 | X |
| Nieuwsbrief & circulaire werkgevers | | | X | | | | X | | | X | | | X |
| Pensioenvoorlichting/bijeenkomsten deelnemers | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Pensioen3daagse met mogelijkheid tot individuele voorlichting voor deelnemers | | | | | | | | | | | | X | |
| HR-Kennisdagen | | | | | | | | | | | X | | |
| Mijn PWRI | X | 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 | X |
| Facebook | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| E-mailing & brief Prognose en definitief overzicht, Transitie Overzicht | | X | | | | | | | | | | | |
| Klantcontactcentrum (KCC) | X | 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.
- 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).

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

- 30% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat gebeuren met betrekking tot de nieuwe regeling
- 50% 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% van de deelnemers 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.

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

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Onderzoeksdoelstelling van een KTO is: inzicht 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.

Specifieker gaan wij in het KTO 2024 onderzoeksvragen (o-meting) en het KTO 2025 (effectmeting) stellen die raken aan de doelstellingen zoals gesteld in Hoofdstuk 3.

In de planning houden wij rekening met het feit dat er eerst een nulmeting moet plaatsvinden om vast te stellen wat het vertrekpunt is; dat geeft inzicht of de doelen realistisch gesteld zijn. Daarna volgt een meting die inzicht geeft in hoeverre het fonds goed op weg is om de doelstellingen na het moment van transitie te halen en in hoeverre er bijgestuurd moet worden. Uiteindelijk geeft de laatste meting inzicht in hoeverre de gestelde doelen (zie hieronder) ook daadwerkelijk zijn behaald. En of er nog extra inzet van communicatie nodig is. Dit proces verloopt volgens een aantal vastgelegde stappen van meten, analyseren en vervolgstappen benoemen (pdca). Mochten er in de tussentijd aanvullende metingen nodig zijn om vast te stellen of de gestelde doelen worden behaald dan zijn er voldoende middelen (onder andere deelnemersquiz, feedbackloop) om dit te peilen.

Gestelde doelen

- 30% van de deelnemers weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen met betrekking tot de nieuwe regeling.
- 50% 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% van de deelnemers 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

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. Daarmee wordt de kans groter dat doelstellingen daadwerkelijk worden behaald.

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 Ede 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.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Doelgroepsegmentatie :verschillen per leeftijd.

Bijlage 2: Inzicht in het deelnemersprofiel van PWRI.

Bijlage 1: Doelgroepsegmentatie aan de hand van differentiatie op levensfases (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 gepensioneerd 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

