



HEINEKEN PENSIOENFONDS



Communicatieplan Wtp

9 januari 2025

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Communicatie: vanaf start project van belang	3
1.2	Doel en scope van het communicatieplan Wtp	4
1.3	Samenhang met andere beleidsdocumenten	5
1.4	Besluitvorming	5
2.	Situatieanalyse	7
2.1.	Huidige pensioensituatie	7
2.2	Beoogde pensioensituatie na transitie	7
2.3.	Afwegingen bij aanpassing pensioenregeling	12
2.4.	Gevolgen van aanpassing van de pensioenregeling	13
2.5.	Kennis over de pensioensituatie van betrokkenen	13
3.	Visie, strategie, doelstellingen en uitgangspunten algemeen	17
3.1	Visie, strategie en doelstellingen	17
3.2	Uitgangspunten voor de communicatie	20
4	Doelgroepen, persona's en segmentatie	24
4.1	Doelgroepen	24
4.2	Persona's	25
4.3	Segmentatie	31
5	Communicatiemiddelen en kanalen	33
6	Doelen en doelstellingen communicatie Wtp	35
6.1	Onderbouwing doelen communicatie Wtp	37
7	Planning met communicatiemomenten, boodschappen, kanalen en middelen	40
7.1	Wettelijk vereiste communicatie	61
7.2	Als de overgang anders loopt dan verwacht	64
8	Onderbouwing correcte informatie	65
9	Monitoring en evaluatie van de communicatie	67
10	Risicoanalyse	69

1. Inleiding

1.1 Communicatie: vanaf start project van belang

Met de komst van de Wet toekomst pensioenen veranderen alle pensioenregelingen in Nederland. Pensioenfondsen krijgen tot uiterlijk 1 januari 2028 de tijd om over te stappen naar het nieuwe pensioenstelsel. De Stichting Heineken Pensioenfonds (hierna: het HPF) is voornemens per 1 januari 2026 over te gaan naar de nieuwe pensioenregeling.

De huidige pensioenregeling die het HPF uitvoert is een middelloonregeling, waarin een aanspraak op pensioen wordt opgebouwd. Dit gaat veranderen naar een solidaire premieregeling. De wijzigingen in de pensioenregeling hebben gevolgen voor iedereen. Van degene die actief pensioen opbouwt, tot degene die al een pensioenuitkering ontvangt. De manier van opbouwen wordt immers anders, en het persoonlijke pensioenkapitaal kan fluctueren.

Op grond van artikel 150d van de Pensioenwet (PW) is een transitieplan door sociale partners opgesteld met de opdracht de aangepaste pensioenregeling uit te voeren. De keuzes met betrekking tot de nieuwe pensioenregeling zijn vastgelegd in het transitieplan. Volgens de wet- en regelgeving moeten deze afspraken vervolgens ook worden opgenomen in een implementatieplan van het pensioenfonds. Onderdeel van dat implementatieplan is het communicatieplan Wtp. Het communicatieplan is afgestemd met sociale partners, de Raad van Toezicht en het Verantwoordingsorgaan.

Goede communicatie gaat een cruciale rol spelen bij het behouden van het vertrouwen bij de deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners*, arbeidsongeschikten* en pensioengerechtigden (deze groepen worden gezamenlijk ook wel alle deelnemers genoemd) dat de overstap zorgvuldig gebeurt. Maar ook dat bij de keuze voor het nieuwe pensioencontract alle belangen goed zijn afgewogen. Zo kan het draagvlak voor een nieuwe pensioenregeling worden vergroot.

Het HPF hecht er waarde aan om de deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden goed te informeren over de wijzigingen in de pensioenregeling en het nieuwe pensioenstelsel. Hierbij gaat het niet (alleen) om wettelijke verplichtingen. Het fonds wil alle deelnemers meenemen in de veranderingen en uitleggen wat hetzelfde blijft. Inzicht in de persoonlijke gevolgen van de nieuwe regeling leidt tot realistische verwachtingen. Wat bij kan dragen aan het vertrouwen dat het HPF het huidige pensioen zorgvuldig omzet naar het nieuwe pensioen.

** Deze groepen worden niet meer apart genoemd in de opsomming van alle deelnemers van het HPF, maar worden hierbij wel meegenomen.*

Het communicatieplan beschrijft op welke wijze het fonds de verschillende deelnemers op de hoogte zal stellen van de aanpassing van de pensioenregeling, van de wijze waarop met de opgebouwde aanspraken en rechten wordt omgegaan, van de toegepaste compensatie en van de impact die de aanpassing heeft op de pensioenaanspraken en –rechten.

Hiervoor is dit communicatieplan opgesteld.

In het communicatieplan komen de volgende onderwerpen aan bod, waarmee we de leidraad en vereisten van de AFM volgen:

- **Situatieanalyse:** de kenmerken van de huidige en de nieuwe regeling, de afwegingen om te komen tot de invulling van de nieuwe pensioenregeling en de kennis van de betrokkenen over hun pensioensituatie.
- **Visie, strategie, doelstellingen en uitgangspunten algemeen:** welke rol wil het HPF vervullen bij de communicatie over pensioen en hoe geeft het HPF hier strategisch invulling aan.
- **Doelgroepen, persona's en segmentatie:** een beschrijving van de doelgroepen en persona's waarop de transitiecommunicatie zich richt en waar er segmentatie wordt toegepast.
- **Doelen en doelstellingen communicatie Wtp:** een overzicht van de doelstellingen waarmee we aangeven wat we met de transitiecommunicatie willen bereiken.
- **Planning met communicatiemomenten, boodschappen, kanalen en middelen:** een overzicht op hoofdlijnen van de boodschappen, zowel op generiek niveau als op doelgroepenniveau, en een beschrijving van de communicatiemomenten, de middelen en kanalen die ingezet gaan worden.
- **Onderbouwing correcte informatie:** de onderbouwing dat onze datakwaliteit leidt tot correcte communicatie.
- **Evaluatie:** een beschrijving van de evaluatie van de communicatie en welke hulpmiddelen we daarvoor inzetten.

Dit communicatieplan Wtp zenden we ter beoordeling aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB).

1.2 Doel en scope van het communicatieplan Wtp

In dit communicatieplan Wtp beschrijven we hoe we alle deelnemer gaan informeren over (de transitie naar) de nieuwe pensioenregeling. En welke doelstellingen we daarbij willen realiseren. Het communicatieplan Wtp bevat een handvat om bijtijds na te denken over de transitiecommunicatie. Dit communicatieplan Wtp gaat over de communicatie met al onze deelnemers tijdens de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen.

1.3 Samenhang met andere beleidsdocumenten

Dit communicatieplan Wtp staat niet op zichzelf. Het Communicatiebeleidsplan 2022–2024 (zie [bijlage 1](#)) van het fonds vormt het uitgangspunt voor dit communicatieplan Wtp. De communicatiejaarplannen sluiten ook aan bij dit communicatieplan Wtp. Waar mogelijk sluiten we aan bij de communicatiemiddelen van de sociale partners.

Voorafgaand aan het opstellen van dit communicatieplan zijn de betrokkenen al op verschillende manieren op de hoogte gebracht van het voornemen tot aanpassen van de pensioenregeling. Dit hebben we beschreven in het Communicatieplan “Overgang naar nieuwe pensioenstelsel opgesteld” (zie [bijlage 2](#)). Zo wordt op een speciale themapagina op de website ([Nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds](#)) aandacht –in tekst en beeld– aan de nieuwe regels besteed. In een tijdspad wordt weergegeven wat de komende mijlpalen zijn. In de periodieke nieuwsbrief wordt regelmatig aandacht besteed aan (het overleg over) de nieuwe pensioenregeling en de besluiten die genomen worden. Het HPF is van plan om in de laatste maanden voor de overgang webinars en bijeenkomsten voor de betrokkenen te organiseren.

Dit is een levend document. Onderzoek, nieuwe kennis en inzichten, economische omstandigheden en de publieke opinie kunnen ertoe leiden dat we boodschappen en doelen bijstellen. Het bestuur evalueert de uitvoering van het communicatieplan periodiek en geeft indien nodig opdracht om de communicatie aan te passen.

1.4 Besluitvorming

Datum	Wijziging n.a.v.
10-09-2024	Concept communicatieplan Wtp besproken Communicatiewerkgroep
17-09-2024	Concept communicatieplan Wtp besproken door bestuur en in concept vastgesteld
19-09-2024	Concept communicatieplan Wtp voor advies verstuurd aan Verantwoordingsorgaan Concept communicatieplan Wtp voor opinie verstuurd aan sleutelfunctiehouders Concept communicatieplan Wtp verstuurd aan Raad van Toezicht
12-11-2024	Beoordeling bestuur van advies Verantwoordingsorgaan en opinies sleutelfunctiehouder risicobeheer en wijzigen concept communicatieplan
18-11-2024	Definitieve communicatieplan Wtp, inclusief geformuleerde doelstellingen n.a.v. nulmeting

	<p>voor advies verstuurd aan Verantwoordingsorgaan Definitieve communicatieplan Wtp, inclusief geformuleerde doelstellingen n.a.v. nulmeting, voor definitieve opinie verstuurd aan sleutelfunctiehouders Definitieve communicatieplan Wtp, inclusief geformuleerde doelstellingen n.a.v. nulmeting verstuurd aan Raad van Toezicht</p>
02-12-2024	Ontvangst definitieve advies Verantwoordingsorgaan (bijlage 3)
17-12-2024	Vaststellen communicatieplan Wtp door bestuur (bijlage 7)
18-12-2024	Reactie bestuur op aandachtspunten VO (bijlage 4)
20-12-2024	Ontvangst definitieve opinie van de sleutelfunctiehouder interne audit (bijlage 5)
07-01-2025	Ontvangst definitieve opinie van de sleutelfunctiehouder risicobeheer (bijlage 6)
09-01-2025	Definitieve vaststelling communicatieplan Wtp (bijlage 8)

Met de sleutelfunctiehouder actuariel is afgesproken dat er geen opinie wordt gegeven bij het communicatieplan Wtp, aangezien dit document geen actuariële onderdelen bevat.

2. Situatianalyse

Voor de wijze van communiceren is het van belang te weten wat de huidige pensioensituatie van de betrokkenen is, wat de beoogde situatie na de transitie is en wat de betrokkenen nu al weten over pensioen.

2.1. Huidige pensioensituatie

Het HPF is een ondernemingspensioenfonds voor werknemers en oud-werknemers van HEINEKEN. Het fonds telde in 2023 3.137 deelnemers waarvan 80 arbeidsongeschikt zijn, 7.570 gewezen deelnemers en 6.902 pensioengerechtigden.

De huidige pensioenregeling van het HPF is een uitkeringsovereenkomst in de vorm van een middelloonregeling met voorwaardelijke toeslagverlening. De pensioenrichtlijn is 68 jaar. Het opbouwpercentage is 1,875%. Het partnerpensioen en wezenpensioen zijn op opbouwbasis. Bij arbeidsongeschiktheid wordt de pensioenopbouw premievrij voortgezet.

2.2 Beoogde pensioensituatie na transitie

De nieuwe pensioenregeling van het HPF ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

Onderdeel	Nieuwe pensioenregeling
Algemeen	
Type pensioenregeling	De nieuwe pensioenregeling is een solidaire premieregeling
Toetredingsleeftijd	Er geldt geen minimale leeftijd voor het toetreden tot de pensioenregeling.
Pensioenrichtleeftijd	De pensioendatum is de eerste van de maand volgende op de maand waarin de 68-jarige leeftijd wordt bereikt. Dit is ongewijzigd ten opzichte van de huidige pensioenregeling. Deelnemers en gewezen deelnemers kunnen – indien gewenst – eerder pensioneren.
Pensioengrondslag	
Pensioengevend salaris	<p>Het pensioengevend salaris wordt gedefinieerd als 12 maal het bruto maandsalaris verhoogd met de vakantietoeslag, onregelmatigheidstoeslag (voor medewerkers van Heineken Experience), Ploegentoeslag (of overige gelijk te stellen toeslagen), Persoonlijke functietoeslag, Toeslag vanaf 55 jaar in het kader van de afbouw van de ploegentoeslag, eenmalige jaarlijkse en overige toeslagen indien deze zijn vastgelegd als pensioengevend. Dit is ongewijzigd ten opzichte van de huidige pensioenregeling.</p> <p>Het pensioengevend salaris wordt gemaximeerd op de fiscale salarisgrens. Deze grens wordt door de overheid vastgesteld en bedraagt € 137.800 in 2024 en wordt jaarlijks aangepast.</p> <p>Er wordt voor alle deelnemers dezelfde definitie van het pensioengevend salaris gebruikt. De toegepaste correcties op het pensioengevend salaris dan wel op de maximering van het pensioengevend salaris uit de huidige regeling komen te vervallen.</p>

Pensioengrondslag	<p>De pensioengrondslag is gelijk aan het pensioengevend salaris dat in aanmerking wordt genomen voor de pensioenregeling, verminderd met de franchise. De pensioengrondslag kan niet lager dan nul zijn.</p> <p>Onder franchise wordt verstaan het deel van het pensioengevend salaris dat voor de berekening van de pensioengrondslag buiten beschouwing wordt gelaten. De franchise wordt per de transitiedatum gelijkgesteld aan de fiscale minimale franchise (2024: € 17.545) en wordt vervolgens jaarlijks verhoogd met de jaarlijkse AOW-verhoging. Dit is een wijziging ten opzichte van de huidige pensioenregeling.</p>
Premie en pensioendoelstelling	
Premie	<p>De totale feitelijke premie (werkgevers- en werknemersbijdrage tezamen) bedraagt 27,4% van de pensioengrondslag. Daarnaast worden de jaarlijkse uitvoeringskosten (verminderd met de vrijval uit de kostenvoorziening als gevolg van het verrichten van pensioenuitkeringen) en de risicopremies voor premievrije voortzetting van pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid separaat in rekening gebracht bij HEINEKEN.</p> <p>Voor deelnemers die vallen onder de cao en in dienst zijn getreden vóór 2006 geldt een aanvullende premie van 2,3% van de pensioengrondslag. Voor deelnemers in jobgrade 30 tot en met 45 en in dienst zijn getreden vóór de transitiedatum van 1 januari 2026 geldt een aanvullende premie 3,8% van de pensioengrondslag.</p> <p>De feitelijke pensioenpremie wordt in beginsel voor een periode van 5 jaar vastgezet (2026 tot en met 2030), tenzij er aanleiding is om de premie eerder aan te passen.</p> <p>De netto premie-inleg kan van jaar tot jaar licht fluctueren en is in enig jaar de resultante van de bovengenoemde feitelijke premie, verminderd met de doorsnee-risicopremies voor het risico partner- en wezenpensioen en de kostenopslag ten behoeve van de kostenvoorziening.</p> <p>Na de 5-jaars periode wordt getoetst of de pensioenpremie leidt tot een acceptabele kans op het behalen van de pensioendoelstelling, wat bij voorkeur meer dan 68% bedraagt (absolute ondergrens 50% kans en bovengrens 80% kans). Op basis van deze toets wordt over 5 jaar opnieuw de afweging tussen de pensioendoelstelling en pensioenpremie gemaakt, zonder dat een overschrijding van de hiervoor genoemde bandbreedte voor de acceptabele kans per definitie dient te leiden tot een aanpassing van de premie of de pensioendoelstelling. De pensioendoelstelling en de pensioenpremie worden om de 5 jaar in samenhang met elkaar vastgesteld.</p> <p>De eigen bijdrage van de medewerkers die vallen onder de cao bedraagt 1/3^e van de feitelijke premie. Voor medewerkers in jobgrade 30 tot en met 45 gelden andere afspraken. Tevens kunnen op individueel niveau afwijkende afspraken gelden. Dit is puur hypothetisch.</p>

	Bij de werkgever zijn geen gevallen bekend van individueel afwijkende afspraken voor medewerkers die niet onder de cao vallen.
Pensioenambitie	<p>De pensioenambitie is afhankelijk van de pensioenpremie. De pensioenpremie wordt periodiek voor een periode van 5 jaar vastgezet. Bij de vaststelling van de pensioenpremie wordt de afweging gemaakt tussen de pensioenambitie en de pensioenpremie.</p> <p>Bij de beoordeling van de haalbaarheid van de pensioenambitie wordt rekening gehouden met 42 deelnemersjaren (van 26 jaar tot 68 jaar). Bij de beoordeling wordt gebruik gemaakt van de meest recente DNB-scenarioset. Gegeven het bovenstaande en de hierboven genoemde premie bedraagt de pensioenambitie in het nieuwe stelsel op het moment van schrijven van dit transitieplan: 70% vervangingsratio*, inclusief bijbehorend partnerpensioen ter hoogte van 70% van het ouderdomspensioen.</p> <p>(*Startpensioen als percentage van de gemiddelde pensioengrondslag in euro's van nu)</p> <p>Na ingang betreft het pensioen een variabele pensioenuitkering, zonder vaste stijging of daling.</p>
Flexibilisering	<p>De mogelijkheid voor variatie in de hoogte van het ouderdomspensioen (hoog/laag) en het kiezen voor een AOW-overbruggingspensioen blijft aanwezig.</p> <p>De mogelijkheid tot eerder met pensioen gaan blijft aanwezig, met een beperkte wettelijke wijziging: vervroeging tot maximaal 10 jaar vóór de AOW-leeftijd is toegestaan, zonder intentieverklaring 'stoppen met werken'.</p> <p>Bedrag ineens (indien van toepassing) wordt in de nieuwe pensioenregeling mogelijk. Alleen mogelijk indien een deelnemer of gewezen deelnemer ervoor kiest om geen gebruik te maken van de variatie in de hoogte van de uitkering dan wel het AOW-overbruggingspensioen.</p>
Nabestaandenpensioen (partner- en wezenpensioen) bij overlijden voor pensionering	
Definitie partner	De definitie van een partner is gelijk aan de wettelijke definitie.
Definitie kind	<p>De wettige, gewettigde, wettig erkende of geadopteerde kinderen beneden de leeftijd van 25 jaar van de deelnemer, gewezen deelnemer of gepensioneerde.</p> <p>De stief- en pleegkinderen beneden de leeftijd van 25 jaar die door de deelnemer, gewezen deelnemer of gepensioneerde worden opgevoed en verzorgd.</p>
Levenslang partnerpensioen	<p>Het levenslang partnerpensioen bij overlijden vóór pensionering wordt op risicobasis verzekerd en bedraagt 35% van het pensioengevend salaris.</p> <p>Dit pensioen gaat in bij overlijden van de werknemer (dan wel ex-werknemer indien sprake is van verplichte of vrijwillige voortzetting van de risicodekkingen) en wordt levenslang aan de partner uitgekeerd.</p>

	<p>Na ingang betreft het pensioen een variabele pensioenuitkering, zonder vaste stijging of daling.</p>
Aanvullend partnerpensioen	<p>Het aanvullend partnerpensioen bij overlijden vóór pensionering blijft een vrijwillige regeling en blijft ongewijzigd ten opzichte van de huidige vrijwillige aanvullend partnerpensioenregeling.</p> <p>Dit pensioen gaat in bij overlijden van de werknemer (dan wel ex-werknemer indien sprake is van verplichte of vrijwillige voortzetting van de risicodekkingen) en eindigt op de AOW-datum van de partner.</p> <p>Na ingang betreft het pensioen een variabele pensioenuitkering zonder vaste stijging of daling.</p>
Wezenpensioen	<p>Het wezenpensioen bij overlijden vóór pensionering wordt op risicobasis verzekerd en bedraagt 20% van het pensioengevend salaris.</p> <p>Dit pensioen wordt uitgekeerd aan het kind van de overleden werknemer (dan wel ex-werknemer indien sprake is van verplichte of vrijwillige voortzetting van de risicodekkingen) en wordt uitgekeerd tot leeftijd 25 jaar. Het totale wezenpensioen (van de wezen bij elkaar opgeteld) kan maximaal 60% van het salaris van de hoofdverzekerde bedragen.</p> <p>Na ingang betreft het pensioen een variabele pensioenuitkering zonder vaste stijging of daling.</p> <p>Het bedrag wordt verdubbeld met ingang van de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het kind ouderloos wordt. Bij volle wezen bedraagt het totale wezenpensioen (van de wezen bij elkaar opgeteld) maximaal 100% van het salaris van de hoofdverzekerde.</p>
Bijzonderheden	<p>Risicopremies partner- en wezenpensioen worden jaarlijks vastgesteld door het HPF.</p> <p>De risicodekkingen voor partner- en wezenpensioen komen bij beëindiging van het dienstverband te vervallen, dus ook op de pensioendatum. Sociale partners hebben gekozen voor een uitlooperperiode van maximaal drie maanden (deze dekking stopt zodra de ex-werknemer een nieuwe werkgever heeft) en gedurende een WW- of ziektewetuitkering. De risicodekking wordt in deze situaties voortgezet door en voor rekening van het pensioenfonds. De kosten van deze dekking worden gefinancierd vanuit (een opslag op) de totale risicopremie.</p> <p>De risicodekking voor partner- en wezenpensioen wordt gecontinueerd bij het opnemen van onbetaald verlof.</p> <p>Na afloop van de bovenstaande uitlooperperiode, dan wel de periode waarin een voormalig werknemer een WW- of ziektewetuitkering ontvangt, krijgt de voormalig werknemer de mogelijkheid om gedurende maximaal 15 jaar de risicodekking vrijwillig voort te zetten. De kosten hiervan komen voor rekening van het persoonlijke pensioenvermogen van de voormalig werknemer. Het Heineken Pensioenfonds neemt deze regeling mede in aanmerking bij keuzebegeleiding.</p>

Partnerpensioen bij overlijden na pensionering	
Levenslang partnerpensioen na pensionering	<p>Het levenslang partnerpensioen bij overlijden na pensionering wordt gefinancierd uit het persoonlijk pensioenvermogen.</p> <p>Dit pensioen wordt uitgekeerd aan de partner van de overleden gepensioneerde en gaat in na overlijden van de gepensioneerde en wordt levenslang aan de partner uitgekeerd.</p> <p>Na ingang betreft het pensioen een variabele pensioenuitkering zonder vaste stijging of daling.</p> <p>Voor deelnemers en gewezen deelnemers met een partner wordt het persoonlijk pensioenvermogen in beginsel aangewend voor ouderdomspensioen en levenslang partnerpensioen in de verhouding conform de pensioendoelstelling (100/70).</p> <p>Op de pensioendatum kan de deelnemer of gewezen deelnemers kiezen voor een andere hoogte van het partnerpensioen (met toestemming van de eventuele partner).</p>
Arbeidsongeschiktheid	
Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid	<p>Bij volledige arbeidsongeschiktheid wordt de premie en de verwerving van pensioen volledig voortgezet. Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid is er sprake van gedeeltelijke premievrije voortzetting.</p> <p>De risicopremies voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid zijn niet inbegrepen in de feitelijke premie van 27,4% van de pensioengrondslag, maar worden separaat bij de werkgever in rekening gebracht.</p>
Arbeidsongeschiktheidspensioen	<p>De voormalige arbeidsongeschiktheidspensioenregelingen worden sinds 1 januari 2024 niet langer door het Heineken Pensioenfonds uitgevoerd. De dekking blijft gelijk (alleen de uitvoerder is veranderd).</p>
Overige modules	
Netto pensioenregeling	<p>Er wordt geen netto pensioenregeling (pensioenopbouw boven fiscaal gefacilieerde grens ad € 137.800 in 2024) aangeboden.</p>
Bijspaarregeling (vrijwillig / individueel)	<p>Dit wordt niet aangeboden op het moment van transitie. Gedetailleerde bespreking van de voor- en nadelen van het opnemen van een mogelijke bijspaarregeling en uitvoeringstechnische aspecten kunnen worden gevoerd op een later moment.</p>

2.3. Afwegingen bij aanpassing pensioenregeling

Sociale partners hebben gekozen voor een solidaire premiereregeling. Sociale partners zijn van mening dat solidariteit een kernwaarde is van een goede pensioenregeling en het delen van risico's tussen verschillende leeftijdsgroepen gewenst is. Grote fluctuaties in de pensioenuitkeringen kunnen door de individuele pensioengerechtigden niet worden opgevangen. Binnen de solidaire pensioenregeling zijn er, in vergelijking met de flexibele pensioenregeling, meer mogelijkheden om solidariteit in te richten en schokken in de uitkering op te laten vangen door het collectief. Door het delen van risico's zijn er ook meer mogelijkheden om het risico en rendement met betrekking tot het pensioen over generaties heen te optimaliseren.

De input van de deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden vanuit de deelnemersenquête van het Heineken Pensioenfonds in 2022 is meegewogen bij het maken van deze contractkeuze. De mate van solidariteit en het aanhouden van een gemeenschappelijke buffer sluiten in een solidaire premiereregeling goed aan bij de behoeften van de deelnemers.

Daarnaast hebben de sociale partners de overtuiging dat de deelnemers aan de pensioenregeling de voorkeur hebben voor een pensioen dat voor hen wordt geregeld ten opzichte van een pensioen waarbij zij zelf verantwoordelijk zijn voor uitkerings- en beleggingskeuzes. Binnen de solidaire pensioenregeling worden deelnemers ontzorgd. Dit sluit aan bij de huidige situatie en past ook bij de behoeften van de (voormalig) werknemers van HEINEKEN.

Invoering van een solidaire premiereregeling met solidariteit binnen en tussen generaties ligt daarom voor de hand. De wettelijke kaders voor de solidaire premiereregeling onder de Wet toekomst pensioenen leveren de basis voor wat in dit document wordt bedoeld met 'de nieuwe pensioenregeling'. Dit betekent onder meer dat voor elke deelnemer duidelijker wordt hoe de ingelegde premie ten goede komt van zijn/haar eigen pensioen.

Alles afwegende zijn sociale partners van mening dat het zoveel mogelijk behouden van solidariteit en het ontzorgen belangrijker zijn dan het aanbieden van keuzemogelijkheden. Om deze reden is gekozen voor een nieuwe pensioenregeling op basis van de solidaire premiereregeling.

De beleidskeuzes zijn gemaakt na uitgebreide ALM-achtige berekeningen en een risicopreferentieonderzoek, waarna het definitieve beleid in 2024 is vastgesteld. Ook zijn de invaarberekeningen en evenwichtigheidsberekeningen door het bestuur besproken en vastgesteld.

2.4. Gevolgen van aanpassing van de pensioenregeling

Wat heeft de meeste impact op de betrokkenen:

- Voor deelnemers verandert de pensioenopbouw in een uitkeringsregeling met de opbouw van een eigen kapitaal voor pensioen.
- Voor gewezen deelnemers en gepensioneerden wordt het opgebouwde eigen kapitaal voor pensioen doorbelegd.
- Deelnemers krijgen inzicht in de opbouw van het eigen kapitaal voor pensioen. Deelnemers zien hoeveel zij en de werkgever aan premie hebben ingelegd bij het HPF. Ook zien ze de toe- en afname van het individuele kapitaal, de toedeling van de beleggingsresultaten en de overige resultaten zoals aftrek van kosten.
- Door de overgang van de uitkeringsregeling naar de premieregeling worden bepaalde groepen deelnemers geconfronteerd met een achteruitgang door de afschaffing van de doorsneepremie. Hiervoor is een eenmalige compensatieregeling overeengekomen.
- Pensioenen en opgebouwde kapitalen voor pensioen zullen meebewegen met de economie. Voor gepensioneerden zijn de schommelingen relatief klein, voor jongeren kunnen deze relatief groter zijn. De schommelingen voor gepensioneerden worden beperkt door het spreiden van de beleggingsopbrengsten en de inzet van de solidariteitsreserve.
- Alle uitkeringen zijn variabel, ook de ingegane partner- en wezenpensioenuitkeringen.
- Afhankelijk van de leeftijd worden de beleggingsrisico's bepaald. Naarmate de leeftijd vordert, worden deze risico's verkleind.
- Rendementen worden op basis van vooraf vastgestelde toedelingsregels iedere maand aan verschillende leeftijdscohorten toebedeeld.

2.5. Kennis over de pensioensituatie van betrokkenen

Het laatste onderzoek naar de kennis over de pensioensituatie is gedaan in 2020. De resultaten over het pensioenbewustzijn waren als volgt:

Bent u inhoudelijk op de hoogte van uw pensioenregeling (inclusief relevante veranderingen)?	Totaal	Percentage
Ja	1.363	72,31%
Nee	447	23,71%
Anders, namelijk	75	3,98%
Totaal	1.885	100%

Bent u zich bewust van het belang van pensioen als arbeidsvoorwaarde?	Totaal	Percentage
Ja	1.733	91,94%
Nee	138	7,32%
Anders, namelijk	14	0,74%
Totaal	1.885	100%

Als u wordt gevraagd om de inhoud van de pensioenregeling uit te leggen aan een kennis, dan:	Totaal	Percentage
Kan ik dit uitleggen	343	18,20%
Kan ik dit gedeeltelijk uitleggen	742	39,36%
Kost het mij moeite om dit uit te leggen	463	24,56%
Kan ik dit niet uitleggen	337	17,88%
Totaal	1.885	100%

Heeft u op dit moment voldoende inzicht in de hoogte van uw pensioen na uw pensionering?	Totaal	Percentage
Volledig	853	45,25%
Ongeveer	750	39,79%
Geen idee	282	14,96%
Totaal	1.885	100%

Naar aanleiding van de analyses die zijn gedaan, zijn de volgende conclusies getrokken.

Gepensioneerden

Uit de enquête blijkt dat gepensioneerden redelijk goed geïnformeerd zijn en dat zij weten waar de voor hen relevante informatie te vinden is. De gepensioneerden zijn voornamelijk geïnteresseerd in de hoogte van het pensioen en een eventuele toeslag of korting hierop. In de premie- en toeslagbrief en het pensioenoverzicht verkrijgen zij hierover informatie. In de nieuwsbrief en op de website worden zij geïnformeerd over de actualiteiten bij het HPF indien deze communicatiemiddelen worden benaderd door de gepensioneerden. In het kader van communicatie t.a.v. de gepensioneerden zijn geen directe verbeterpunten te formuleren.

Gewezen deelnemers

Slechts een zeer klein percentage van de gewezen deelnemers heeft de enquête ingevuld. Uit deze lage respons en uit de gegeven antwoorden blijkt dat het HPF weinig contact heeft met deze groep. Dit wordt geaccepteerd omdat de gewezen deelnemers veelal een klein belang hebben bij het pensioenfonds. De premie- en toeslagbrief wordt alleen naar de gewezen deelnemers gestuurd indien er een toeslag of korting plaatsvindt. Ook krijgen de gewezen deelnemers ieder jaar het pensioenoverzicht waarin de voor hen relevante informatie is opgenomen. Tevens ontvangen zij op 58-jarige leeftijd een felicitatiekaart met daarin een link naar de pensioenplanner. In de nieuwsbrief en de website worden zij geïnformeerd over de actualiteiten bij het HPF indien deze communicatiemiddelen worden benaderd door de gewezen deelnemers. Ten aanzien van de gewezen deelnemers zijn geen directe verbeterpunten nodig.

Deelnemers

Uit de enquête blijkt dat de deelnemers goed genoeg geïnformeerd zijn maar dat het HPF hun interesse dient te wekken voor het onderwerp pensioen. De deelnemers kunnen in drie groepen worden verdeeld. Dit betreffen de relatief jonge deelnemers (tot 40 jaar), de middengroep (40 – 55 jaar) en de groep die vlak tegen de pensioenleeftijd aanzit (55 – 68 jaar). De laatste groep heeft regelmatig contact met de helpdesk. Tevens ontvangen zij op 58-jarige leeftijd een felicitatiekaart met daarin een link naar de pensioenplanner. Het HPF wil zich daarom vooral richten op de jonge deelnemers en de middengroep.

Voor deze twee groepen zijn met name de life events van belang. Het HPF gaat deze life events verder onder de aandacht van de deelnemers brengen. Daarnaast wordt de aandacht van deze twee groepen getrokken door hen te informeren over hoeveel geld zij en hun werkgever jaarlijks aan pensioen betalen.

Nulmeting Wtp

Het HPF vindt het belangrijk dat alle deelnemers kennis hebben ten aanzien van de nieuwe pensioenregeling. Daarom hebben we in het derde kwartaal van 2024 een zogenoemde nulmeting gedaan ten aanzien van het kennisniveau van onze deelnemers over de nieuwe pensioenregeling onder Wtp. Hierin hebben we uitgevraagd of onze deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden op de hoogte zijn van de nieuwe regels voor pensioen per 1 juli 2023 en of zij weten dat de pensioenregeling van het HPF gaat veranderen. Ook hebben we uitgevraagd van welke onderdelen van de pensioenregeling ze op de hoogte zijn. De resultaten zijn hieronder weergegeven.

Vraag: Weet u dat hierdoor de pensioenregeling van het Heineken Pensioenfonds gaat veranderen?

	Deelnemers	Gewezen deelnemers	Pensioengerechtigden
Ja	84,1%	71,84%	86,27%
Nee	15,99%	28,16%	13,73%

Vraag: Van welke onderdelen van de nieuwe pensioenregeling bent u op de hoogte? Weet u dat:

	Deelnemers	Gewezen deelnemers	Pensioen-gerechtigden
er een ambitie voor de hoogte van je pensioen is, maar er geen harde toezeggingen zijn?	63,96%	63,22%	64,26%
er voor u een kapitaal voor pensioen, de zogenaamde pensioenpot, zal zijn en dat de hoogte van een pensioenuitkering afhangt van de grootte van die pot?	57,04%	52,30%	61,09%
het kapitaal voor pensioen van deelnemers en gewezen deelnemers gaat meebewegen met de resultaten van de beleggingen (en niet meer met de verandering van de prijzen)?	49,40%	52,87%	70,95%

	Deelnemers	Gewezen deelnemers	Pensioen-gerechtigden
de pensioenuitkering voor (bijna) gepensioneerden hoger en lager kan worden, maar dat dit zo stabiel mogelijk zal worden gehouden?	19,81% (56-67 jaar: 19,78%; 68 jaar en ouder: 58,82%)	60,92% (56-67 jaar: 68,27%; 68 jaar en ouder: 50,00%)	82,04%
dat er een solidariteitsreserve, een soort collectieve buffer, zal zijn om negatieve effecten op de pensioenuitkeringen te beperken?	40,81% (56-67 jaar: 45,05%; 68 jaar en ouder: 64,71%)	29,89% (56-67 jaar: 34,62%; 68 jaar en ouder: 50,00%)	53,87%
er afspraken zijn gemaakt over compensatie voor deelnemers die nog pensioen opbouwen?	28,16%	21,16%	31,51%
het doel van deze compensatie is het wegnemen van negatieve gevolgen van het wijzigen van de pensioenregeling?	27,21%	24,71%	30,99%
de compensatie alleen volledig kan worden gegeven als de dekkinggraad van het fonds voldoende is op het moment van overgang naar de nieuwe pensioenregeling?	27,45%	21,84%	38,56%
uw pensioen(uitkering) op 1 januari 2026 wordt omgezet naar pensioen in de nieuwe pensioenregeling en deze omzetting gevolgen heeft voor uw pensioen(uitkering)?	54,65%	51,72%	66,73%

3. Visie, strategie, doelstellingen en uitgangspunten algemeen

3.1 Visie, strategie en doelstellingen

Dit Communicatieplan Wtp staat niet op zichzelf. Het sluit aan bij de uitgangspunten die geformuleerd zijn in het Communicatiebeleidsplan 2022–2024.

De visie, strategie en doelstellingen van het HPF op communicatie is hieronder beschreven. De visie van het HPF bevat tevens de rol die het HPF wil vervullen bij de pensioencommunicatie. Het HPF wil met alle deelnemers, werkgever en sociale partners open en begrijpelijk communiceren en het HPF wil eraan bijdragen dat deelnemers en gewezen deelnemers een goed inzicht in hun pensioen hebben.

Dat betekent voor het communicatiebeleid dat de deelnemer en de gewezen deelnemer een handelingsperspectief heeft ten aanzien van zijn eigen pensioen.

Strategie

Met de strategie wordt aangegeven hoe het HPF de missie en visie wil waarmaken. Uit de visie zijn daarom strategische doelen geformuleerd die de strategie van het HPF vormen. Ten aanzien van communicatie heeft het HPF de volgende strategische doelstelling:

Deelnemers hebben een goed inzicht in hun pensioen en weten welke acties zij kunnen en moeten nemen.

De bijbehorende subdoelstellingen zijn:

- 1 De communicatie voorziet erin, dat deelnemers en gewezen deelnemers weten waar en wanneer zij actie moeten ondernemen, wat de gevolgen zijn van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen en welke keuzes zij kunnen maken
- 2 De communicatie gebeurt op basis van correcte informatie en realistische pensioenverwachtingen

Subdoelstelling 1. De communicatie voorziet erin, dat deelnemers en gewezen deelnemers weten waar en wanneer zij actie moeten ondernemen, wat de gevolgen zijn van belangrijke gebeurtenissen voor hun pensioen en welke keuzes zij kunnen maken

Het HPF voldoet aan deze subdoelstelling door:

- *Informatie (tijdig) beschikbaar te stellen*

Het tijdig beschikbaar stellen van begrijpelijke informatie waarbij minimaal wordt voldaan aan de uitgangspunten op grond van wet- en regelgeving. Uit de pensioenwet- en regelgeving of uit toelichting hieromtrent door de toezichthouder AFM blijkt in enkele gevallen aangegeven wat onder tijdig wordt verstaan. Tijdigheid betekent ook dat de informatie op een moment beschikbaar wordt gesteld om deelnemers en gewezen deelnemers in staat te stellen om zelfstandig en verantwoord keuzes te maken wanneer dit mogelijk is en/of nodig is.

- *Begrijpelijk en duidelijk te communiceren*

Bij begrijpelijke informatie is met name de communicatiestijl van belang. Hierbij sluit de taal en het taalniveau aan bij de deelnemer.

- *Gerichte informatie aan te bieden*

Een deelnemer, gewezen deelnemer en pensioengerechtigde ontvangt informatie die aansluit op de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Dit wordt bereikt door de communicatie doelgroepspecifiek te maken.

- *Actief te informeren bij levensgebeurtenissen en actualiteiten die invloed kunnen hebben op pensioen*

Bepaalde levensgebeurtenissen en actualiteiten zijn momenten om deelnemers en gewezen deelnemers te informeren over (onderdelen) van de pensioenregeling en mogelijke wijzigingen in hun pensioen. Een deelnemer of gewezen deelnemer ontvangt op het juiste ogenblik informatie over de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling. Hierdoor is de deelnemer en de gewezen deelnemer op de hoogte van de te maken keuzes. Ook ontvangt een deelnemer of gewezen deelnemer bij verandering in de werk- of levenssituatie (zoals indiensttreding, trouwen/geregistreerd partnerschap, scheiden, uitdiensttreding, arbeidsongeschiktheid, pensionering, overlijden) informatie over de gevolgen daarvan voor het pensioen.

- *Informatie via een passend communicatiemiddel beschikbaar te stellen*

Een deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde ontvangt informatie op een voor de deelnemer passende manier voor informatievergaring. Dit wordt bereikt door het communiceren o.g.v. persona's en een passende set aan communicatiemiddelen.

- *Informatie te verstrekken om inzicht in de persoonlijke pensioensituatie te krijgen*

Een deelnemer, gewezen deelnemer en pensioengerechtigde verkrijgt informatie om inzicht te kunnen verkrijgen over de persoonlijke pensioensituatie. Dit wordt bereikt door het versturen van pensioenoverzichten, het aanbieden van een pensioenplanner en het uploaden van pensioengegevens bij www.mijnpensioenoverzicht.nl ('MPO').

Subdoelstelling 2. De communicatie gebeurt op basis van correcte informatie en realistische pensioenverwachtingen

Het HPF voldoet aan deze subdoelstelling door:

- *Correct en consistent te communiceren*

De informatie van het HPF is correct en consistent. De informatie van het HPF is gebaseerd op standaarden. Hierdoor is de informatie qua lay-out en opzet consistent. De informatie wordt tevens gebaseerd op een correcte pensioenadministratie. Het HPF beschikt door de Uniforme Pensioenaangifte (UPA) en door de koppeling met het BRP en SUAG tevens over rechtstreekse aanlevering van benodigde gegevens. De genoemde bedragen zijn correct en realistisch en de informatie is samenhangend met de overige communicatie.

- *Realistische pensioenverwachtingen te communiceren*

De pensioenverwachtingen worden ook middels scenario's opgenomen in het UPO en op MPO. Ook de informatie over de verwachtingen ten aanzien van toeslagverlening en korten van pensioenen zijn realistisch.

Naast bovenstaande subdoelstellingen die rechtstreeks uit de visie voortvloeien, onderkent het bestuur tevens de volgende twee additionele subdoelstellingen.

Additionele subdoelstelling 3. In de communicatie worden alle deelnemers meegenomen naar het nieuwe pensioenstelsel.

Het HPF wil deze subdoelstelling bereiken door:

- *Proactief te communiceren over het nieuwe pensioenstelsel*

Het HPF communiceert, wanneer mogelijk samen met sociale partners, met alle deelnemers over het nieuwe pensioenstelsel. Hierbij wordt duidelijkheid gegeven over het nieuwe pensioenstelsel, de nieuwe pensioenregeling en de gevolgen hiervan voor alle deelnemers. O.a. aan de hand van de nieuwsbrief, blog en de website worden de deelnemers meegenomen in de ontwikkelingen rond het nieuwe pensioencontract. De communicatie van deze doelstelling wordt in samenwerking met sociale partners in het project Pensioenakkoord ontwikkeld. Voor dit project is een apart Communicatieplan "Overgang naar nieuwe pensioenstelsel" opgesteld (zie [bijlage 2](#)).

- *Begrijpelijk en duidelijk te communiceren*

Het nieuwe pensioenstelsel is een ingewikkeld onderwerp. Het HPF vereenvoudigt de boodschap zodanig dat alle deelnemers deze kunnen begrijpen. Hierbij sluit de taal en het taalniveau aan bij de deelnemer.

- *Gerichte informatie aan te bieden*

Een deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde ontvangt informatie die aansluit op de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Dit wordt bereikt door de communicatie doelgroepspecifiek te maken.

- *Informatie via een passend communicatiemiddel beschikbaar te stellen*

Een deelnemer, gewezen deelnemer en pensioengerechtigde ontvangt informatie op een voor de deelnemer passende manier voor informatievergaring. Dit wordt bereikt door het communiceren o.g.v. persona's en een passende set aan communicatiemiddelen.

Additionele subdoelstelling 4. In de visie van het HPF wordt gesteld dat het bestuur aanspreekbaar is op hun handelen. In de communicatie wordt hier invulling aan gegeven door verantwoording aan alle deelnemers af te leggen.

Het HPF wil deze subdoelstelling bereiken door:

- *Proactief te communiceren over actualiteiten die invloed hebben op het pensioen en/of het HPF*

Een deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde ontvangt informatie over actualiteiten die invloed hebben op het pensioen. Dit kunnen bijvoorbeeld politieke spanningen zijn die invloed hebben op de dekkingsgraad van het pensioenfonds. Ook worden belangrijke gebeurtenissen voor het HPF gecommuniceerd aan alle deelnemers.

- *Verantwoording af te leggen over het gevoerde beleid*

Een deelnemer, gewezen deelnemer en pensioengerechtigde ontvangt informatie over het gevoerde beleid door het HPF. Hierdoor is het HPF transparant over het gevoerde beleid en zijn het bestuur en de uitvoeringsorganisatie aanspreekbaar op hun handelen.

- *Begrijpelijk en duidelijk te communiceren*

Bij begrijpelijke informatie is met name de communicatiestijl van belang. Hierbij sluit de taal en het taalniveau aan bij de deelnemer.

- *Informatie via een passend communicatiemiddel beschikbaar te stellen*

Een deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde ontvangt informatie op een voor de deelnemer passende manier voor informatievergaring. Dit wordt bereikt door het communiceren o.g.v. persona's en een passende set aan communicatiemiddelen.

3.2 Uitgangspunten voor de communicatie

Bij de ontwikkeling van de communicatieactiviteiten in ons reguliere communicatiebeleid en in het kader van het nieuwe pensioenstelsel wordt een aantal uitgangspunten gehanteerd. We beschrijven die hieronder. De uitgangspunten dragen bij aan het behalen van de communicatiedoelstellingen.

Gefaseerde communicatie

Er is sprake van gefaseerde communicatie. We beginnen met algemene informatie over het proces, vervolgens verschuift de focus naar inhoudelijke informatie over de nieuwe pensioenregeling, met als doel steeds persoonlijker 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.

Benutten bestaande communicatiemiddelen

De werkgever, sociale partners, de gepensioneerdenvereniging en het HPF beschikken over communicatiemiddelen die bekend zijn bij de verschillende doelgroepen. Zeker die van de onderneming Heineken hebben een groot bereik onder deelnemers en worden mogelijk ook eerder bekeken/gelezen dan informatie van het pensioenfonds. Het is daarom niet alleen kostenefficiënt om deze middelen in te zetten, maar ook effectief. Om die reden wordt voorgesteld om met de genoemde partijen afspraken te maken over de inzet van de betreffende communicatiemiddelen voor het onderwerp pensioen in de komende jaren.

Eenduidige boodschappen

Daarnaast is het van belang dat de betrokken partijen een eenduidige boodschap uitdragen over de besluiten ten aanzien van de toekomstige pensioenregeling en het te volgen proces, ondanks de verschillende belangen. Anders ontstaat er bij de doelgroepen verwarring en gaan verschillende denkbeelden over hun toekomstige pensioenregeling ontstaan. Die weer op één lijn brengen vraagt veel meer communicatie-inspanningen dan vanuit alle betrokken partijen helder zijn over de te maken keuzes, besluiten en de (individuele) gevolgen ervan. De samenhang tussen keuzes wordt daarbij inzichtelijk gemaakt; belangen worden evenwichtig afgewogen, dat kan niet altijd op individueel niveau in het voordeel uitpakken. Bovenstaande vraagt samenwerking tussen de betrokken partijen over de inhoud van de communicatie-uitingen en de boodschappen die worden uitgedragen. Dat partijen mogelijk eigen standpunten in de aanloop naar besluitvorming naar buiten brengen, is begrijpelijk.

Betrekken deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden

Als de deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden het gevoel hebben dat hun belangen goed zijn behartigd, kan de nieuwe pensioenregeling op meer draagvlak rekenen. Daarbij: er worden keuzes gemaakt die bepalend zijn voor de toekomstige oudedagsvoorziening van deze groepen. Het betrekken van hun mening bij de besluitvorming is dan ook belangrijk. Hoe kijken zij bijvoorbeeld aan tegen solidariteit, keuzevrijheid en zekerheid bij hun pensioenregeling? Met onderzoeken (panels, online vragenlijst of (voor kleinere zaken) polls) kan dat in beeld worden gebracht. Dit vergroot de betrokkenheid en de uitkomsten kunnen helpen bij het verantwoorden van de gemaakte keuzes. Maar ook het actief opzoeken van de dialoog met bijvoorbeeld (online) bijeenkomsten vergroot de betrokkenheid.

Maak de communicatie aansprekend, herkenbaar en relevant

Het is van belang dat de informatie past bij de (individuele) informatiebehoefte. Het is hiervoor nodig om goed vinger aan de pols te houden bij wat er leeft. Welke vragen komen binnen bij de HR-afdelingen van de werkgever en bij het HPF? Of vraag actief uit wat mensen willen weten. Dan kan daarop worden ingespeeld. Maar biedt ook zoveel mogelijk die informatie aan, die aansluit bij de belevingswereld van de ontvanger. Val bijvoorbeeld deelnemers niet lastig met informatie die alleen voor pensioengerechtigden relevant is en andersom. Een volgende keer zijn ze dan mogelijk minder geneigd de informatie bekijken, terwijl die dan mogelijk wél op hun situatie is toegesneden.

De herkenbaarheid van uitingen over het nieuwe pensioenstelsel wordt vergroot door terugkerend beeld- of tekstgebruik en dezelfde terminologie.

Website als basis voor de communicatie

De website wordt ingezet worden als basis voor alle informatie over het nieuwe pensioenstelsel (aanleiding, uitleg nieuwe stelsel (en later nieuwe pensioenregeling), proces, betrokkenen, gevolgen voor het pensioen, etc.). Door op de homepage hiervoor een tab te maken, kan snel worden doorgelinkt naar de speciale themapagina [www.heinekenpensioenfonds.nl /een-nieuw-pensioenstelsel/](http://www.heinekenpensioenfonds.nl/een-nieuw-pensioenstelsel/)). De link kan dan worden genoemd in alle relevante reguliere communicatie-uitingen. Denk bijvoorbeeld ook aan (de voorbrief bij) het UPO of de startbrief. Ook de werkgever, de gepensioneerdvereniging en sociale partners kunnen in hun uitingen verwijzen naar die themapagina. Op de themapagina wordt de informatie gelaagd aangeboden (van hoofdlijnen naar detail). Hierdoor kunnen lezers zelf een keuze maken voor verdieping op een bepaald onderwerp.

Bij sommigen is de pensioen kennis zeer beperkt, anderen hebben meer kennis. Daar houden we zo rekening mee. Om zoveel mogelijk deelnemers te voorzien van duidelijke informatie stellen we alle communicatie op conform taalniveau B1 en het document 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie.

Natuurlijk blijft er altijd informatie op papier voor degenen die niet hun weg weten te vinden in de digitale wereld of de voorkeur voor schriftelijke pensioen informatie hebben.

Voldoen aan open normen

Vanzelfsprekend voldoen alle communicatiemiddelen – waar relevant – aan de open normen zoals geformuleerd in de Wet pensioencommunicatie (2015). De communicatie is:

- tijdig (binnen de wettelijk verplichte termijnen);
- correct (inhoudelijk juist);
- duidelijk (zo min mogelijk moeilijke woorden);
- evenwichtig (voor- en nadelen worden benoemd);
- lezer specifiek (relevante informatie voor de lezer);
- en biedt handelingsperspectief (weten wat mogelijk is of wat te doen).

De Wet pensioencommunicatie is geëvalueerd door de wetgever. Dit heeft geleid tot een aantal beleidsvoornemens, waaronder het loslaten van het vaste format van het UPO en het Pensioen 1-2-3. Verder stelt de Wet toekomst pensioenen meer eisen aan de keuzebegeleiding van deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden en het aanzetten tot actie van deze groepen. Bij de keuzebegeleiding zal de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel expliciet worden meegenomen.

Taalkeuze

Wij versturen de reguliere communicatie in op basis van de opgegeven taalvoorkeur tussen Nederlands en Engels (standaard Nederlands en Engels indien dit is aangegeven). De beschikbare informatie op de website is weergegeven in het Nederlands en Engels.

4 Doelgroepen, persona's en segmentatie

De nieuwe regels voor pensioen zorgen voor een ongekende transitie. Het collectieve pensioenvermogen van het HPF wordt omgezet in individuele kapitalen voor pensioen. Voor onze deelnemers is het lastig te doorgronden wat de transitie precies inhoudt. Onze opdracht is hen te informeren over de gevolgen voor hen persoonlijk. Deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden zijn immers vooral geïnteresseerd in de vraag 'wat had ik en wat krijg ik'. Oftewel, 'wat betekent de overgang naar de nieuwe regels voor de hoogte en zekerheid van mijn pensioen'.

Het communicatiebeleid van het HPF vormt ook hier het uitgangspunt voor dit communicatieplan Wtp. Het HPF heeft in het communicatiebeleid doelgroepen en persona's geformuleerd. Door het hanteren van persona's houden we rekening met verschillen tussen doelgroepen en kenmerken binnen de doelgroep. Op deze manier communiceren we zo gericht mogelijk om ze hiermee te activeren. In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende doelgroepen en persona's, die we ook in het communicatieplan Wtp (in lijn met ons communicatiebeleid) hanteren.

4.1 Doelgroepen

Het HPF kent verschillende doelgroepen. De verschillende doelgroepen hebben eigen communicatiebehoeften en eigen communicatiemomenten waarop de communicatie dient plaats te vinden.

- **Deelnemers**
Deze doelgroep bestaat uit actieve deelnemers en arbeidsongeschikten van het pensioenfonds die pensioen opbouwen.
- **Pensioengerechtigden**
Deze doelgroep bestaat uit pensioengerechtigden die ouderdomspensioen of (bijzonder) partner- of wezenpensioen ontvangen.
- **Gewezen deelnemers**
Deze doelgroep bestaat uit personen die in het verleden hebben deelgenomen aan de pensioenregeling bij het HPF of personen die aanspraken op bijzonder partnerpensioen en/of verevend ouderdomspensioen hebben.
- **Arbeidsongeschikten**
Deze doelgroep bestaat uit de arbeidsongeschikten van het pensioenfonds.

4.2 Persona's

Naast de doelgroepen zijn er ook persona's geformuleerd door het HPF. Deze persona's vertegenwoordigen verschillende typen deelnemers, gewezen deelnemer en pensioengerechtigden bij het HPF. Zij onderscheiden zich primair op basis van leeftijd en generatiekenmerken. Het HPF past de communicatie en het communicatiemiddel aan naar wat de persona het meest aanspreekt.

Ten aanzien van leeftijd zien wij de volgende kenmerken bij de verschillende doelgroepen en persona's:

leeftijdscohort	kenmerken
< 30 jaar	Pensioeninteresse is zeer laag. Wel belangrijke life-events: eerste baan, huwelijk/samenwonen, kinderen, echtscheiding.
30-55 jaar	Pensioeninteresse is laag. Neemt wel vaker informatie over pensioen tot zich via algemene media. Belangrijke life-events: baanwisselingen, huwelijk/samenwonen, kinderen, echtscheiding, ziekte.
55-68 jaar	Pensioeninteresse neemt toe/is groot. Neemt informatie over pensioen tot zich via algemene media. Belangrijke life-events: baanwisselingen, echtscheiding, arbeidsongeschiktheid, ziekte, overlijden en met pensioen gaan. Onderzoekt wat de pensioenbedragen en keuzemogelijkheden zijn.
Gepensioneerd	Pensioeninteresse is stabiel. Is wel geïnteresseerd in de gevolgen van de nieuwe regeling. 'Wat betekent dat voor mijn pensioen en hoe zit het met de toeslagverlening?'

Voor het nader invullen van de persona's is uitgegaan van de gegevens (zoals m/v verhouding, salaris, parttimepercentage) uit de pensioenadministratie. Daarnaast zijn de doelen/kenmerken, interesses, intrinsieke waarden, behoeften en gedrag vastgesteld. Bij elke persona wordt een klantreis doorlopen waarbij de voor de persona betreffende vragen zijn opgenomen. De communicatie aan de betreffende persona zal worden gebaseerd op deze klantreis. Vervolgens zijn de communicatiemiddelen benoemd die voor de persona's wenselijk zijn.

Persona's voor de deelnemers en de gewezen deelnemers

De drie persona's van het HPF zijn (zowel voor de deelnemers als voor de gewezen deelnemers):

- De deelnemer tot 30 jaar.
- De deelnemer tussen 30 en 55 jaar.
- De deelnemer tussen 55 en 68 jaar.

Een gedetailleerde uitwerking van deze persona's is hierna opgenomen.

(eind 2021)	Tot 30 jaar Totale aantal deelnemers: 538 (331 deelnemers, 56 gepensioneerd, 151 gewezen deelnemers)	30 tot 55 jaar Totale aantal deelnemers: 6414 (2197 deelnemers, 19 arbeidsongeschikt, 58 gepensioneerd, 4140 gewezen deelnemers)	55 tot en met 68 jaar Totale aantal deelnemers: 4674 (809 deelnemers, 82 arbeidsongeschikt, en 1131 gepensioneerden, 2652 gewezen deelnemers)
Geslacht	M 66% V 34%	M 70% V 30%	M 88% V 12%
Gemid. salaris	20.000 - 40.000 5% 40.000 - 60.000 59% 60.000 - 80.000 32% 80.000 - 114.866 15%	20.000 - 40.000 0% 40.000 - 60.000 17% 60.000 - 80.000 29% 80.000 - 114.866 28% > 114.866 26%	40.000 - 60.000 22% 60.000 - 80.000 42% 80.000 - 114.866 21% > 114.866 15%
Thuiswonende kinderen	15% schatting	85% schatting	20% schatting
Werksituatie	80 - 90% 0,03% 90 - 100% 99,70%	40 - 60% 0,14% 60 - 80% 1,64% 80 - 90% 4,78% 90 - 100% 93,44%	40 - 60% 1,73% 60 - 80% 2,22% 80 - 90% 3,46% 90 - 100% 92,59% (let op: (60) 80 100 regeling is niet zichtbaar in de administratie)
Doelen/Kenmerken	Vrijheid Genieten Feesten Carrière opstap	Gezin met jonge kinderen Carrière Onafhankelijkheid Work-life balance	Keuze pensionering Gezin als opa of oma / oppasdag Genieten met partner Minder werken/ duurzame inzetbaarheid
Interesse	Teamsport Gezondheid Reizen	Sportief Gezondheid Uit eten gaan Kinderen	Sportief Wandelen Golfen Koken Vakantie/ (verre) reizen Kleinkinderen

	Tot 30 jaar Totale aantal deelnemers: 538 (331 deelnemers)	30 tot 55 jaar Totale aantal deelnemers: 6414 (2197 deelnemers)	55 tot en met 68 jaar Totale aantal deelnemers: 4674 (809 deelnemers en 1100 pensioengerechtigden)
Intrinsieke waarden	Direct Individualistisch Ter discussie stellen Zelf doen	Verantwoordend Begrijpend Stabiliteit Kritische houding	Zorgzaamheid Betrouwbaarheid Vertrouwend
Behoeften	Balans: werk/privé Basis info: kort/bondig/visueel Status/Uiterlijk Duurzaam beleggen	Balans: werk/privé Info: kort en bondig, maar met mogelijkheid tot verdieping Duurzaam beleggen Goed geregeld voor gezin en zichzelf	Goed geregeld voor gezin Helderheid Persoonlijke informatie gedetailleerd Zekerheid
Gedrag	Proactief Individualisme Statement maken/Zelf bewust Risiko's nemen Ongeduldig	Proactief Zoekt op wat hij wil weten Oriënterend Bevestiging zoeken Gericht op eigen omgeving Keuzes maken met grote financiële gevolgen	Passief Risicomijdend Afwachtend Weten wat anderen doen
Communicatie	Sociale Media Visueel What's in it for me?	Informatie ontvangen/triggers sturen Expliciet Acties/overwegingen benoemen Gelaagdheid	Intensieve persoonlijke begeleiding Toegankelijke info op de juiste plaats Goede bereikbaarheid

	Tot 30 jaar Totale aantal deelnemers: 538 (331 deelnemers)	30 tot 55 jaar Totale aantal deelnemers: 6414 (2197 deelnemers)	55 tot en met 68 jaar Totale aantal deelnemers: 4674 (809 deelnemers en 1100 gepensioneerden)
Waarde voor HPF	Legt premie in De toekomst	Legt premie in Tot actie bereid	Persoonlijke benadering/contact
Klantreis	Mijn kosten Wat krijgt familie/ik? Waardeoverdracht Samenwonen en PP Dienstverlating Carrière stap	Mijn kosten Wat krijgt familie/ik? Waardeoverdracht Samenwonen en PP Gevolgen parttime Overlijden familie/ik Dienstverlating Carrière stap Arbeidsongeschikt Scheiden/uit elkaar	Kosten Wat krijg(t) familie/ik? Wat krijgen mijn oude/nieuwe partner? Overlijden familie/ik Gevolgen parttime Arbeidsongeschikt Scheiden uit/elkaar Nieuwe functie/lager salaris Evt. generatiepact/RVU
Vragen	Wat krijg ik? Wat krijgt mijn partner? Moet ik iets doen? (Partner aanmelden?) Hoeveel betaal ik? Verplicht meedoen? Weggaan. Krijg ik mijn pensioen geld uitbetaald of mee? Waarom zou ik überhaupt pensioen opbouwen? Kan ik niet beter zelf beleggen? Belegt HPF ook in crypto/fossiel? Hoe werkt waardeoverdracht?	Hoe werkt waardeoverdracht? Wat krijg ik en wanneer? Wat krijg(t) mijn partner(s)? Partner aanmelden? Hoeveel betaal ik? Weggaan. Nog pensioen?	Wat krijg ik? Wat krijgt(t) mijn (nieuwe) partner(s)? Nieuwe partner aanmelden? Partner altijd recht? Hoeveel betaal ik? Welke keuzes voor pensionering? Welke pensioen keuzes maken mijn collega's?

	Tot 30 jaar Totale aantal deelnemers: 538 (331 deelnemers)	30 tot 55 jaar Totale aantal deelnemers: 6414 (2197 deelnemers)	55 tot en met 68 jaar Totale aantal deelnemers: 4674 (809 deelnemers en 1100 gepensioneerden)
Communicatie-middelen	<p>Online: Workplace Website Blog Vlog Berichtenbox Teams Email MPO Pensioenplanner MijnOmgeving</p> <p>Offline: Telefoon Bijeenkomst FAQ Gesprek Brochure Chatbox/Whatsapp Infographics/animatie Ervaringsverhalen Social media (Linkedin) Radio podcast Stand up werkvloer</p>	<p>Online: Workplace Website Blog Vlog Berichtenbox Teams Email MPO Pensioenplanner MijnOmgeving</p> <p>Offline: Telefoon Bijeenkomst Brief FAQ Gesprek Brochure Chatbox/Whatsapp Infographics/animatie Ervaringsverhalen Social media (Linkedin) Radio podcast Stand up werkvloer</p>	<p>Online: Workplace Website Blog Vlog Berichtenbox Teams Email MPO Pensioenplanner MijnOmgeving</p> <p>Offline: Telefoon Bijeenkomst Brief FAQ Gesprek Brochure Chatbox/Whatsapp Infographics/animatie Ervaringsverhalen Social media (Linkedin) Radio podcast Stand up werkvloer</p>

Persona's voor de pensioengerechtigden

De persona's voor de pensioengerechtigden sluiten grotendeels aan bij de persona van een deelnemer tussen 55 en 68 jaar. Daarvoor is deze persona niet verder uitgewerkt.

Binnen de persona pensioengerechtigden wordt er onderscheid gemaakt tussen:

- Pensioengerechtigden die graag de communicatie per e-mail ontvangen. Deze pensioengerechtigden hebben zich hiervoor aangemeld.
- Pensioengerechtigden die graag de communicatie per post ontvangen.

Persona arbeidsongeschikten

Daarnaast is er een aparte persona voor de arbeidsongeschikten. Deze persona sluit grotendeels aan bij de persona's voor deelnemers en gewezen deelnemers. Vanwege de grote raakvlakken van deze persona met de persona's voor deelnemers en gewezen deelnemers, is deze persona niet verder uitgewerkt.

4.3 Segmentatie

Bij de uitwerking van een nieuwe pensioenregeling wordt duidelijk wat de transitie betekent voor de verschillende doelgroepen. Ook binnen één doelgroep kunnen de gevolgen verschillen. In die gevallen wordt voor die groepen specifieke communicatie ontwikkeld om het relevant en persoonlijk te houden.

Bij deelnemers die van de overgang mogelijk nadeel ondervinden en voor wie er mogelijk compenserende maatregelen worden getroffen, zullen aanvullende informatie krijgen over de compenserende maatregelen. Deelnemers die aanspraak maken op een compensatie zien dan ook het extra kapitaal voor pensioen in hun pensioenaanspraken.

Pensioengerechtigden die een (bijzonder) partnerpensioen of een wezenpensioen ontvangen, zullen wanneer nodig ook andere communicatie ontvangen dan de pensioengerechtigden die een ouderdompensioen ontvangen.

Deelnemers en gewezen deelnemers waarvan vlak voor of na invaren te maken krijgen met een life-event zullen tevens additionele informatie krijgen. Hieronder de verschillende life-events waarbij deelnemers en gewezen deelnemers additionele informatie krijgen:

- Pensioneren
Betrokkenen die tijdens of rondom de transitie met pensioen gaan, zullen op zoek naar informatie en zekerheid. Zij zullen vragen hebben over de juistheid van de bedragen. Hier besteden we extra aandacht aan. We identificeren deze groep niet als een aparte doelgroep, het gaat immers om een beperkte groep mensen. De belangrijkste boodschap voor hen is dat zij als gevolg van de transitie rekening moeten houden met een verschil in het pensioenbedrag tussen het moment van aanvragen en het moment van eerste uitbetaling. Zij krijgen een brief met informatie en (voorlopige bedragen) en worden expliciet uitgenodigd contact op te nemen bij vragen.
- Overlijden
Wanneer de deelnemer of gewezen deelnemers overlijdt (vlak) voor de overgang, dan geldt het nabestaandenpensioen uit de oude regeling. Overlijdt de deelnemer of gewezen deelnemer na de overgang, dan wordt de hoogte van het nabestaandenpensioen gebaseerd op de nieuwe regeling. Nabestaanden in de eerste groep benaderen we persoonlijk door middel van een brief.
- Nieuw in dienst
Deelnemers die een half jaar voor de overgang gaan deelnemen aan de regeling van het HPF bouwen kort pensioen op in het huidige stelsel. Bij het verzenden van de

zogenaamde startbrief/Pensioen 1-2-3 besteden we aandacht aan de communicatie van het pensioen dat in het huidige stelsel wordt opgebouwd en de wijziging van de pensioenregeling die aanstaande is.

- **Uit dienst**

Het moment van uitdiensttreding is van belang voor het partnerpensioen en nabestaandenpensioen. Bij het verzenden van de zogenaamde stopbrief besteden we aandacht aan de communicatie van het pensioen dat is opgebouwd en de wijziging van de pensioenregeling die gevolgen hebben voor dit pensioen.

- **Waardeoverdracht**

Een waardeoverdracht tussen pensioenfondsen in verschillende pensioenstelsels is niet mogelijk. Een waardeoverdracht kan ook gevolgen hebben voor het deel dat de deelnemer of gewezen deelnemer krijgt bij de verdeling van het vermogen bij transitie. Wij zullen hier extra aandacht aan besteden.

5 Communicatiemiddelen en kanalen

Het HPF heeft verschillende algemene communicatiemiddelen om met deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden te communiceren. Hieronder hebben we de belangrijkste communicatiemiddelen en kanalen uiteengezet.

Brochures

Het HPF kan brochures opstellen waarin informatie wordt gegeven over de pensioenregeling of een specifiek actueel pensioenonderwerp. Deze worden beschikbaar gesteld op de website. Tevens heeft het HPF brochures voor deelnemers en gewezen deelnemers die met pensioen gaan. Deze worden verstuurd aan de deelnemers en gewezen deelnemers als ze met pensioen gaan.

Deelnemersbijeenkomsten / webinars

Het HPF kan, eventueel in samenwerking met sociale partners en/of de Vereniging voor pensioengerechtigden, deelnemersbijeenkomsten of webinars organiseren. Tijdens deze bijeenkomsten kan informatie worden gegeven over (de uitvoering van) de pensioenregeling en actuele onderwerpen. Ook kan het HPF hierbij de dialoog aangaan met deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden.

Digitale nieuwsbrief

Alle deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden kunnen zich via de website aanmelden voor de digitale nieuwsbrief. Deelnemers ontvangen de nieuwsbrief standaard op hun werk e-mailadres. Overige ontvangen de nieuwsbrief per e-mail als ze zich hier voor hebben opgegeven. De nieuwsbrief verschijnt minimaal vier keer per jaar.

Jaaroverzicht

Gewezen deelnemers en pensioengerechtigden ontvangen jaarlijks het jaaroverzicht per post, tenzij ze hebben aangegeven deze per e-mail te willen ontvangen. De deelnemers ontvangen het jaaroverzicht per email. In het verkort jaarverslag wordt informatie verstrekt over de financiële situatie van het HPF van het afgelopen jaar. Daarnaast wordt er algemene informatie gegeven over actuele onderwerpen, zoals Wtp.

MijnPensioen

Er is een MijnOmgeving beschikbaar voor deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden via de website. Hierop kan informatie worden gegeven, maar kunnen ook brieven en berichten worden geplaatst. Gewezen deelnemers en deelnemers kunnen gebruikmaken van de pensioenplanner op MijnPensioen.

Met de pensioenplanner kunnen deelnemers en gewezen deelnemers bekijken hoeveel pensioen zij hebben opgebouwd en of ze op koers lopen met hun opgebouwde pensioen.

Toeslag- en premiebrief

Het HPF informeert deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden jaarlijks over de premie en de toeslagen van het betreffende jaar. De wettelijk verplichte informatie is hierin opgenomen. Ook is er ruimte om actuele onderwerpen onder de aandacht te brengen.

Website

Via de website kunnen de betrokkenen informatie vinden over de pensioenregeling en het pensioenfonds. Er is een landingspagina voor het nieuwe pensioenstelsel beschikbaar die regulier geüpdatet wordt.

Deze informatie is zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar.

6 Doelen en doelstellingen communicatie Wtp

Het communicatiebeleid van het HPF vormt het uitgangspunt voor dit communicatieplan Wtp. Dit communicatieplan Wtp ziet op de communicatie over de wijziging van de pensioenregeling en welke gevolgen de nieuwe pensioenregeling en het nieuwe pensioenstelsel heeft voor de deelnemer, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden.

De doelstellingen van het communicatieplan Wtp sluiten aan bij bovengenoemde algemene doelstellingen. De communicatie-inspanningen zijn gericht op:

Pensioenbewustzijn

- De doelgroepen zijn bekend met de komst van een nieuw pensioenstelsel en met het feit dat hun huidige pensioenregeling verandert;
- Zij zien hun pensioenregeling als een belangrijke arbeidsvoorwaarde en daarmee het belang zich te verdiepen in hun toekomstige pensioenregeling.

Inzicht en handelingsperspectief

- De doelgroepen weten hoe hun nieuwe pensioenregeling eruit gaat zien;
- Zij hebben inzicht in wat de overstap concreet betekent voor hun pensioen (oude en nieuwe situatie) en eventuele compenserende maatregelen;
- Voor hen is duidelijk wanneer zij actie kunnen of moeten ondernemen, of het nu gaat om hun inbreng (bij eventuele onderzoeken), het verkrijgen van aanvullende informatie, het maken van bezwaar of het stellen van vragen.

Vertrouwen

- De doelgroepen hebben het vertrouwen dat sociale partners en het HPF hun belangen goed behartigen en juiste en evenwichtige keuzes maken;

Zij hebben het vertrouwen dat er zorgvuldig met hun pensioengeld wordt omgegaan (er gaat bij de overstap geen euro verloren).

Om dit te monitoren, hebben we de volgende meetbare doelstellingen geformuleerd. Deze meetbare doelstellingen zijn van toepassing op de resultaten van de ingevulde uitvragen hiernaar.

Pensioenbewustzijn

Doelstelling 1: 90% van de deelnemers en gewezen deelnemers en 75% van de pensioengerechtigden weet dat de pensioenregeling van het HPF gaat veranderen

Het HPF vindt het van groot belang dat deelnemers en gewezen deelnemers weten dat de pensioenregeling verandert. Dit belang is minder groot voor pensioengerechtigden.

Doelstelling 2: 75% van alle deelnemers en gewezen deelnemers en 90% van de pensioengerechtigden weet dat het kapitaal voor pensioen gaat meebewegen met de resultaten van de beleggingen

Het HPF vindt het belangrijk dat de deelnemers en gewezen deelnemers zich bewust zijn van dit onderdeel. Dit kan namelijk van invloed zijn op de koopkracht als het pensioen is ingegaan. Dit onderdeel is belangrijker voor pensioengerechtigden, aangezien zij al een pensioenuitkering ontvangen.

Doelstelling 3: 90% van de pensioengerechtigden en 75% van de deelnemers en gewezen deelnemers van 55 jaar en ouder weet dat het pensioen lager kan worden, maar dat dit zo stabiel mogelijk wordt gehouden

Het HPF vindt het belangrijk dat de pensioengerechtigden en de deelnemers en gewezen deelnemers van 55 jaar en ouder zich bewust zijn van dit onderdeel. Dit is namelijk direct van invloed op de koopkracht van de pensioengerechtigden.

Doelstelling 4: 90% van de deelnemers weet dat er afspraken zijn gemaakt over compensatie voor deelnemers die nog pensioen opbouwen en het doel van de compensatie is het wegnemen van negatieve effecten van het wijzigen van de pensioenregeling.

Het HPF vindt het van belang dat de deelnemers weten wat er voor hen geregeld is om de negatieve effecten van het wijzigen van de pensioenregeling op te vangen en dat er hierover afspraken zijn gemaakt. Zo wordt onduidelijkheid en onrust voorkomen, en weten de deelnemers wat de gevolgen zijn voor hun pensioen.

Doelstelling 5: 75% van de deelnemers weet dat de hoogte van de compensatie afhangt van de dekkingsgraad van het fonds op het moment van overgang naar de nieuwe pensioenregeling

Het HPF vindt het van belang dat de deelnemers weten dat er afspraken zijn gemaakt over de compensatie. Zo wordt onduidelijkheid en onrust voorkomen, en weten de deelnemers wat de gevolgen zijn voor hun pensioen. Wel kan de dekkingsgraad invloed hebben op de hoogte van de compensatie, namelijk als deze te laag is, dan kan de compensatie wellicht slechts gedeeltelijk worden gegeven.

Inzicht en handelingsperspectief

Doelstelling 6: 90% van de deelnemers en gewezen deelnemers weet dat het pensioen dat zij tot 1 januari 2026 hebben opgebouwd op 1 januari 2026 wordt omgezet naar de nieuwe regels en dat deze omzetting gevolgen heeft voor hun persoonlijke pensioen

Het HPF vindt het belangrijk dat mensen weten dat de nieuwe regels voor

alle pensioenen gaan gelden, en niet alleen voor het nog op te bouwen pensioen.

Doelstelling 7: 90% van de pensioengerechtigden weet dat hun pensioen op 1 januari 2026 wordt omgezet naar pensioen op grond van de nieuwe regels en dat deze omzetting gevolgen heeft voor hun persoonlijke pensioen

Het HPF vindt het belangrijk dat mensen weten dat de nieuwe regels voor alle pensioenen gaan gelden, en niet alleen voor het nog op te bouwen pensioen.

Doelstelling 7: 75% van alle deelnemers en gewezen deelnemers van 55 jaar en ouder en de pensioengerechtigden weten dat er een solidariteitsreserve, een soort collectieve buffer, zal zijn om negatieve effecten op de pensioenuitkeringen te beperken

Het HPF vindt het belangrijk dat de pensioengerechtigden en de deelnemers en gewezen deelnemers zich bewust zijn van het bestaan van de solidariteitsreserve en de werking van deze reserve om de negatieve effecten op de pensioenuitkeringen te beperken.

Doelstelling 9: Eind 2026 heeft 90% van de doelgroep de informatie over het omgezette pensioenvermogen bekeken

Het HPF vindt het belangrijk dat de deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden minimaal één keer zijn/haar nieuwe pensioen heeft bekeken.

Doelstelling 10: 75% van de deelnemers en gewezen deelnemers heeft eind 2026 minimaal 1x hun pensioeninformatie bekeken via MijnPensioen

Het HPF vindt het belangrijk dat de informatie die wordt aangeboden, ook daadwerkelijk bekeken wordt. MijnPensioen is nog vrij nieuw en met name bedoeld is voor de deelnemers en gewezen deelnemer.

Vertrouwen

Doelstelling 11: 90% van de doelgroep vindt dat het HPF transparant, zorgvuldig en duidelijk communiceert tijdens en na de transitie

Het HPF vindt het belangrijk dat alle deelnemers de aangeboden informatie begrijpen. Transparante en duidelijke communicatie draagt bij aan het vertrouwen in het transitieproces.

6.1 Onderbouwing doelen communicatie Wtp

In dit hoofdstuk hebben we de doelen van onze communicatie tijdens de transitie naar Wtp geformuleerd. Per doelgroep hebben we daar percentages aan gekoppeld. Dit is ons ambitieniveau. Deze ambitie hebben we op de volgende manier bepaald:

- De ambitie hebben we geformuleerd met de inzichten die we in de uitvoering van onze reguliere pensioencommunicatie hebben opgedaan.
- We hebben in oktober 2024 een eerste meting uitgevoerd. De resultaten van die meting vormen een belangrijk informatiebron t.a.v. de geformuleerde ambitie en de communicatie.
- We hebben de ambities uitdagend geformuleerd.
- We willen wel graag dat iedereen op de hoogte is van het feit dat de pensioenregeling gaat veranderen. Deze doelstelling hebben we dan ook op 100% gezet, maar met een minimum van 90%.
- We vinden het belangrijk dat de meeste deelnemers op de hoogte zijn van wat er in de pensioenregeling verandert. Per doelgroep hebben we voor de belangrijkste boodschappen de ambitie op 90% vastgesteld. Voor belangrijke boodschappen is de ambitie op 75% vastgesteld. Soms geldt deze ambitie voor de oudere deelnemers en gewezen deelnemers, omdat de boodschap met name voor deze leeftijdscategorie van belang is en nog niet voor de jongere deelnemers en gewezen deelnemers. Ook zijn er bepaalde boodschappen niet van toepassing, omdat het onderwerp niet van toepassing is voor die specifieke doelgroep.
- De metingen herhalen we periodiek, zo monitoren we of we onze doelstellingen behalen en of onze communicatie aangepast moet worden (zie ook het onderdeel “Monitoring en evaluatie”). Als we tussentijds constateren dat we de geformuleerde doelstellingen niet lijken te gaan halen, starten we op dat moment een nadere analyse. Afhankelijk van de constateringen kunnen we waar nodig onze communicatie aanscherpen dan wel de doelstelling herformuleren.
- Er zijn meer (externe) factoren die van invloed zijn op het realiseren van vertrouwen in de pensioenregeling. Voorbeelden hiervan zijn de politieke ontwikkelingen, de publieke opinie, economische omstandigheden en de motivatie van de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde zelf. Het HPF heeft geen of beperkte invloed op deze factoren. Er zijn dan ook geen doelstellingen hieromtrent geformuleerd.

Een andere belangrijke bron van informatie is de website. Zo kunnen we meten:

- De bezoekcijfers van de website; streven is dat deze tot aan de maand waarin de transitie plaatsvindt (geleidelijk) stijgen ten aanzien van het huidige bezoekcijfer.
- Op dit moment kunnen we niet meten hoeveel deelnemers en gewezen deelnemers inloggen op de MijnPensioen. De MijnOmgeving wordt in 2025 ook nog vernieuwd. Er wordt in 2025 gekeken of en hoe het HPF hier inzicht in kan krijgen. We streven uiteraard naar een toename van het aantal bezoekers in de transitieperiode.

7 Planning met communicatiemomenten, boodschappen, kanalen en middelen

De communicatie over de wijzigingen in de pensioenregeling kunnen worden onderverdeeld in een aantal hoofdonderwerpen:

- a. Procesinformatie over de Wtp-transitie bij het HPF (en sociale partners)
- b. Algemene informatie over nieuwe pensioenregeling
- c. Transitieplan opgesteld door sociale partners
- d. Implementatieplan ingediend bij DNB
- e. Inzicht in pensioenbedragen vooraf
- f. Start nieuwe pensioenregeling
- g. Inzicht in pensioenbedragen achteraf
- h. Nazorg – wij zijn er voor je

Er wordt zo veel mogelijk aangesloten bij bestaande communicatiekanalen en –middelen van het HPF. Deze zijn vertrouwd. Deze communicatiemiddelen kunnen meer frequent gebruikt gaan worden. Bij het communiceren kan de samenwerking gezocht worden met de werkgever, sociale partners en de vereniging van gepensioneerden bij Heineken (VvGH).

Wij hebben uitgewerkt wat we willen communiceren (boodschappen), hoe we dit gaan doen (kanalen), met welke communicatiemiddelen (middelen) en wanneer we gaan communiceren (momenten). Hierna geven we een overzicht van deze communicatie.

a. Procesinformatie over de Wtp-transitie	
Periode communicatie	Q2 2022 – Q2 2026
Doelgroep / persona's	Alle doelgroepen en persona's
Boodschap	De pensioenregeling van HEINEKEN gaat veranderen. Het HPF is hiervoor een project gestart
Niveau 1	Op 1 januari 2026 gaat het pensioen bij het HPF veranderen. We zijn druk aan de slag met alle voorbereidingen hiervoor
Niveau 2	We nemen alle deelnemers mee in de verschillende fases van het project en geven tussentijds een status update
Niveau 3	Resultaten van enquêtes en documenten

Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Nieuwsbrief en nieuwsberichten op website</u> We informeren alle deelnemers via de reguliere digitale nieuwsbrief, die doorlinkt naar een nieuwsbericht op de website. • <u>Landingspagina nieuw pensioenstelsel op website</u> We actualiseren de informatie op onze speciale landingspagina over het nieuwe pensioenstelsel. • <u>Jaaroverzicht</u> In het jaaroverzicht geven we algemene informatie over de nieuwe pensioenregeling. Voorbeeld: HPF-VJ-2022-NL.pdf (heinekenpensioenfonds.nl) • <u>Deelnemersbijeenkomsten</u> Wij organiseren deelnemersbijeenkomsten waarin we alle deelnemers bijpraten over de status van het project. • <u>Communicatie sociale partners</u> We betrekken de sociale partners in de communicatie, zodat zij in hun berichtgeving dezelfde eenduidige boodschap uitdragen Voorbeeld: Nieuwsbrief werkgever nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds • <u>Toeslag- en premiebrief 2024</u> In de toeslag- en premiebrief hebben we de premie voor 2024 en de toeslag per 1 januari 2024 vermeld. Hierin hebben we kort een statusupdate gegeven
Koppeling met doelstellingen	1 en 11

b. Algemene informatie over nieuwe pensioenregeling	
Periode communicatie	Q2 2022 – Q3 2025
Doelgroep / persona's	Alle doelgroepen en persona's. Hierbij hanteren we algemene informatie voor alle doelgroepen en persona's, maar zal er ook communicatie gericht zijn op doelgroepen

Boodschap	De pensioenregeling van HEINEKEN gaat veranderen
Niveau 1	Je bouwt pensioen op of hebt pensioen opgebouwd in de pensioenregeling bij het HPF. Dit pensioen gaat op 1 januari 2026 veranderen
Niveau 2	We nemen alle deelnemers mee in onderdelen van de nieuwe pensioenregeling. Daarbij kunnen we nog geen persoonlijk inzicht bieden, maar we kunnen wel in woorden uitleggen wat de gevolgen zijn. Ook informeren we alle deelnemers op welke momenten hij welke informatie van ons krijgt.
Niveau 3	We geven een gedetailleerde toelichting op de afzonderlijke wijzigingen aan de hand van voorbeelden.
Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Nieuwsbrief en nieuwsberichten op website</u> We informeren alle deelnemers via de reguliere digitale nieuwsbrief, die doorlinkt naar een nieuwsbericht op de website. <i>Voorbeeld: Pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel: ouderdomspensioen – Heineken Pensioenfonds</i> • <u>Landingspagina nieuw pensioenstelsel op website</u> We actualiseren de informatie op onze speciale landingspagina over het nieuwe pensioenstelsel. <i>Nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds</i> • <u>Jaaroverzicht</u> In het jaaroverzicht geven we algemene informatie over de nieuwe pensioenregeling. Voorbeeld: HPF-VJ-2023-NL-voor-website.pdf (heinekenpensioenfonds.nl) • <u>Deelnemersbijeenkomsten</u> Wij organiseren deelnemersbijeenkomsten waarin we de nieuwe pensioenregeling

	<p>uitleggen en toelichten wat de gevolgen hiervan zijn voor de pensioenen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Communicatie sociale partners</u> We betrekken de sociale partners in de communicatie, zodat zij in hun berichtgeving dezelfde eenduidige boodschap uitdragen Voorbeeld: https://youtu.be/CuQ8lyuD-yQ
Koppeling met doelstellingen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 en 11

c. Transitieplan opgesteld door sociale partners	
Periode communicatie	Q3 2024
Doelgroep / persona's	Alle doelgroepen en persona's
Boodschap	Sociale partners hebben een transitieplan opgesteld
Niveau 1	Sociale partners hebben de afspraken over nieuwe pensioenregeling en de transitie hier naar toe vastgelegd in een transitieplan
Niveau 2	Het pensioen gaat op 1 januari 2026 veranderen. In de samenvatting wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste keuzes van sociale partners en hoe de nieuwe pensioenregeling er uit zal gaan zien
Niveau 3	Transitieplan
Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Nieuwsbrief en nieuwsberichten op website</u> We informeren alle deelnemers via de reguliere digitale nieuwsbrief, die doorlinkt naar een nieuwsbericht op de website. • <u>Status overgang nieuw pensioenstelsel: Transitieplan gereed – Heineken Pensioenfonds</u> <u>Landingspagina nieuw pensioenstelsel op website</u> We actualiseren de informatie op onze speciale landingspagina over het nieuwe pensioenstelsel. <u>Nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds</u> • <u>Communicatie sociale partners</u> We betrekken de sociale partners in

	de communicatie, zodat zij in hun berichtgeving dezelfde eenduidige boodschap uitdragen
Koppeling met doelstellingen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 en 11

d. Implementatieplan ingediend bij DNB

Periode communicatie	Q1 2025
Doelgroep / persona's	Alle doelgroepen en persona's
Boodschap	Het HPF heeft het implementatieplan ingediend bij DNB
Niveau 1	Het HPF heeft de afspraken en het beleid over de implementatie van de nieuwe pensioenregeling vastgelegd in een implementatieplan.
Niveau 2	Het pensioen gaat op 1 januari 2026 veranderen. In de toelichting wordt een overzicht gegeven van het implementatieplan op hoofdlijnen.
Niveau 3	Implementatieplan
Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Nieuwsbrief en nieuwsberichten op website</u> We informeren alle deelnemers via de reguliere digitale nieuwsbrief, die doorlinkt naar een nieuwsbericht op de website. • <u>Status overgang nieuw pensioenstelsel: Transitieplan gereed – Heineken Pensioenfonds Landingspagina nieuw pensioenstelsel op website</u> We actualiseren de informatie op onze speciale landingspagina over het nieuwe pensioenstelsel. <u>Nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds</u> • <u>Communicatie sociale partners</u> We betrekken de sociale partners in de communicatie, zodat zij in hun berichtgeving dezelfde eenduidige boodschap uitdragen • <u>Toeslag- en premiebrief 2025</u> In de toeslag- en premiebrief vermelden we de premie voor 2025 en de toeslag per 1 januari 2025. Hierin leggen de belangrijkste

	wijzigingen van de pensioenregeling nog een keer helder uit en lichten we toe hoe de implementatie zal plaatsvinden op hoofdlijnen
Koppeling met doelstellingen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 en 11

e. Inzicht in pensioenbedragen vooraf	
Periode communicatie	Q4 2025
Doelgroep / persona's	Alle doelgroepen en persona's
Boodschap	Jouw verwachte pensioen in de oude en de nieuwe regeling is bekend
Niveau 1	Dit is jouw verwachte pensioen in de oude en de nieuwe regeling. We tonen alleen de bedragen.
Niveau 2	We leggen uit waar het verschil in de bedragen vandaan komt, vanuit de verschillende perspectieven: oude en nieuwe regeling, opgebouwd en te bereiken pensioen, de diverse scenario's en – indien van toepassing – de compensatie
Niveau 3	We geven een gedetailleerde toelichting op de afzonderlijke wijzigingen
Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Inzicht pensioenbedragen vooraf</u> We informeren alle deelnemers via een persoonlijke bericht via MijnPensioen, waarin we de belangrijkste informatie (laag 1) opnemen. Een gedetailleerde toelichting (laag 2 en 3) nemen we op onze speciale landingspagina op. We sluiten aan op de informatie zoals deze wordt opgenomen in het Servicedocument van de Pensioenfederatie over de transitieoverzichten. • <u>Landingspagina nieuw pensioenstelsel op website</u> We actualiseren de informatie op onze speciale landingspagina over het nieuwe pensioenstelsel. <i>Nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds</i>
Koppeling met doelstellingen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 en 11

f. Start nieuwe pensioenregeling	
Periode communicatie	Q1 2026
Doelgroep / persona's	Alle doelgroepen en persona's
Boodschap	De nieuwe pensioenregeling is van start gegaan
Niveau 1	Vanaf nu neem je deel in de nieuwe pensioenregeling
Niveau 2	We leggen de belangrijkste wijzigingen nog een keer helder uit, zonder op persoonlijke gevolgen in te gaan
Niveau 3	We geven een gedetailleerde toelichting op de afzonderlijke wijzigingen
Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Nieuwsbrief en nieuwsberichten op website</u> We informeren alle deelnemers via de reguliere digitale nieuwsbrief, die doorlinkt naar een nieuwsbericht op de website. • <u>Landingspagina nieuw pensioenstelsel op website</u> We actualiseren de informatie op onze speciale landingspagina over het nieuwe pensioenstelsel. <i>Nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds</i> • <u>Communicatie sociale partners</u> We betrekken de sociale partners in de communicatie, zodat zij in hun berichtgeving dezelfde eenduidige boodschap uitdragen • <u>Toeslag- en premiebrief 2026</u> In de toeslag- en premiebrief vermelden we de premie voor 2026 en de toeslag per 1 januari 2026. Hierin leggen de belangrijkste wijzigingen nog een keer helder uit, zonder op persoonlijke gevolgen in te gaan
Koppeling met doelstellingen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 en 11

g. Inzicht in pensioenbedragen achteraf	
Periode communicatie	Q1/Q2 2026
Doelgroep	Alle doelgroepen
Boodschap	Jouw pensioen in de oude en de nieuwe regeling is definitief bekend

Niveau 1	Dit is jouw definitieve pensioen in de oude en de nieuwe regeling. We tonen alleen de bedragen, die zijn gebaseerd op het definitieve pensioenvermogen
Niveau 2	We leggen uit waar het verschil in de bedragen vandaan komt, vanuit de verschillende perspectieven: oude en nieuwe regeling, opgebouwd en te bereiken pensioen, de diverse scenario's en – indien van toepassing – de compensatie. Als er verschillen zijn tussen de bedragen zoals gecommuniceerd vooraf ten opzichte van de bedragen achteraf, leggen we uit waar deze verschillen door worden veroorzaakt
Niveau 3	We geven een gedetailleerde toelichting op de afzonderlijke wijzigingen
Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Inzicht pensioenbedragen achteraf</u> We informeren alle deelnemer via een persoonlijke bericht via MijnPensioen, waarin we de belangrijkste informatie (laag 1) opnemen. Een gedetailleerde toelichting (laag 2 en 3) nemen we op op onze speciale landingspagina. We sluiten aan op de informatie zoals deze wordt opgenomen in het Servicedocument van de Pensioenfederatie over de transitieoverzichten.
Koppeling met doelstellingen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 en 11

h. Nazorgfase: wij zijn er voor je	
Periode communicatie	Q2-Q4 2026
Doelgroep	Alle doelgroepen
Boodschap	Wij zijn er voor jou
Niveau 1	Je hebt sinds 1 januari 2026 een nieuwe pensioenregeling. Wij staan voor je klaar als je iets wilt weten
Niveau 2	N.v.t.
Niveau 3	N.v.t.
Kanalen en middelen	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Nieuwsbrief en nieuwsberichten op website</u> We melden dit aan alle deelnemers via de reguliere digitale nieuwsbrief,

	<p>die doorlinkt naar een nieuwsbericht op de website.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Landingspagina nieuw pensioenstelsel op website</u> We melden dit op onze speciale landingspagina over het nieuwe pensioenstelsel. <u>Nieuw pensioenstelsel – Heineken Pensioenfonds</u> • <u>Jaaroverzicht</u> In het jaaroverzicht nemen we deze boodschap op. • <u>Communicatie sociale partners</u> We zorgen er voor dat de sociale partners dezelfde eenduidige boodschap uitdragen.
Koppeling met doelstellingen	1 en 11

Hierna geven wij onze communicatie in chronologische volgorde weer, waarbij we tevens aangeven wat het doel en de boodschap van de communicatie is en welke kanalen en middelen we willen gebruiken. Hierbij wordt achter het doel tevens weergegeven op welk hoofdonderwerp het doel betrekking heeft. Ook wordt per communicatiemiddel aangegeven welk kanaal wordt gebruikt.

Communicatie	Doel	Boodschap
Jaaroverzicht 2022 – juli 2023 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren dat de voorbereidingen aan de gang zijn (a) • Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wij zijn al geruime tijd bezig met de voorbereiding. • We werken samen met de sociale partners (HEINEKEN en de werknemersorganisaties). <u>HPF-VJ-2022-NL.pdf</u> <u>(heinekenpensioenfonds.nl)</u>
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Jaaroverzicht in pdf per email
Gewezen Deelnemers		Jaaroverzicht uitgeprint per post
Pensioengerechtigden		Jaaroverzicht in pdf per post
Arbeidsongeschikten		Jaaroverzicht uitgeprint per email

Communicatie	Doel	Boodschap
<p>Premie- en toeslagbrief – februari 2024</p> <p>Alle doelgroepen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren dat project is gestart om aan de slag te gaan met de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel (a) 	<ul style="list-style-type: none"> • We zijn een project gestart om de transitie op te pakken. • Transitiedatum 1 januari 2026 • Wij verwachten dit jaar meer informatie te geven over de nieuwe pensioenregeling • Bezoek onze website en lees de nieuwsbrief <p>Nieuw pensioenstelsel</p> <p>Het Heineken Pensioenfonds is gezamenlijk met de werkgever en de werknemersorganisaties een project gestart om aan de slag te gaan met de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. De uiterste datum om over te gaan naar het nieuwe pensioenstelsel is 1 januari 2028. We wachten liever niet met de overgang tot de uiterste datum van 1 januari 2028. We willen per 1 januari 2026 met onze pensioenregeling overgaan. Wij verwachten dit jaar meer informatie te geven over de nieuwe pensioenregeling per 1 januari 2026. Bezoek daarom regelmatig onze website en lees de nieuwsbrief die we vier keer per jaar versturen.</p>
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Brief per berichtenbox, email of per post. Afhankelijk van voorkeursinstelling
Gewezen Deelnemers		Brief per berichtenbox of post. Afhankelijk van voorkeursinstelling
Pensioengerechtigden		Brief per berichtenbox of post. Afhankelijk van voorkeursinstelling
Arbeidsongeschikten		Brief per berichtenbox, email of per post. Afhankelijk van voorkeursinstelling

Communicatie	Doel	Boodschap
<p>Digitale nieuwsbrief HPF april 2024 + nieuwsbericht website</p> <p>Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten</p> <p>Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Statusupdate geven van de transitie naar de nieuwe pensioenstelsel (a) • Alleen nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten: Pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel uitgelegd: Ouderdomspensioen (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkgever en vakbonden zijn in overleg over de nieuwe pensioenregeling • Sociale partners zijn gezamenlijk in overleg met de Vereniging van Gepensioneerden bij Heineken (VvGH) en de Centrale Ondernemingsraad (COR) van HEINEKEN • Concept transitieplan wordt besproken • Hoe ziet ouderdomspensioen eruit in de nieuwe pensioenregeling
<p>Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten</p> <p>Laatste nieuws over uw pensioen – Heineken Pensioenfonds (hnmail.nl)</p>		

Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden

[Laatste nieuws over uw pensioen – Heineken Pensioenfonds \(nlmail.nl\)](mailto:nlmail@heinekenpensioenfonds.nl)

Kanalen en middelen

Deelnemers	Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten	Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Jaaroverzicht 2023 – juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren dat de voorbereidingen aan de gang zijn (a) • Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wij zijn al geruime tijd bezig met de voorbereiding • We werken samen met de sociale partners (HEINEKEN en de werknemersorganisaties) HPF-VJ-2023-NL-voor-website.pdf (heinekenpensioenfonds.nl)
Alle doelgroepen		
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Jaaroverzicht in pdf per email
Gewezen Deelnemers		Jaaroverzicht uitgeprint per post
Pensioengerechtigden		Jaaroverzicht in pdf per post
Arbeidsongeschikten		Jaaroverzicht uitgeprint per email

Communicatie	Doel	Boodschap
Transitieplan + samenvatting – juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Transitieplan is opgesteld door sociale partners (c) • Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • HEINEKEN en de vakbonden hebben afspraken gemaakt met elkaar over de nieuwe pensioenregeling en over de manier waarop de overgang naar de nieuwe pensioenregeling moet gaan verlopen • Dit alles is vastgelegd in het transitieplan. • Wij hebben een samenvatting gemaakt van het transitieplan
Alle doelgroepen		
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers		Beschikbaar op website
Pensioengerechtigden		Beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten		Beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF juli 2024 + nieuwsbericht website Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief HPF Juli 2024 (hnlmail.nl) Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden Nieuwsbrief HPF Juli 2024 (hnlmail.nl)	<ul style="list-style-type: none"> • Transitieplan gereed (a) (c) • Alleen nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten: Pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel uitgelegd: Partner- en wezenpensioen (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transitieplan is gereed • Afspraken over nieuwe pensioenregeling zijn vastgelegd in het transitieplan • Er is een samenvatting beschikbaar • Bezoek onze website en lees (de samenvatting van) het transitieplan • Hoe zien partner- en wezenpensioen eruit in de nieuwe pensioenregeling
Kanalen en middelen		
Deelnemers Gewezen Deelnemers Pensioengerechtigden Arbeidsongeschikten		Per email en beschikbaar op website Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF oktober 2024 + nieuwsbericht website Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden	<ul style="list-style-type: none"> • Transitieplan gereed (a) (c) • Pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel uitgelegd: Solidariteitsreserve (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transitieplan is gereed • Afspraken over nieuwe pensioenregeling zijn vastgelegd in het transitieplan • Er is een samenvatting beschikbaar • Wat is de solidariteitsreserve en wat doet het in de nieuwe pensioenregeling

Kanalen en middelen	
Deelnemers	Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten	Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Webinar tijdens Pensioen3daagse 12-14 november 2024 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> Transitieplan is gereed Afspraken over nieuwe pensioenregeling zijn vastgelegd in het transitieplan Dit is je pensioenregeling in hoofdlijnen
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Workplace en terug te kijken op website
Gewezen Deelnemers		Teams en terug te kijken op website
Pensioengerechtigden		Teams en terug te kijken op website
Arbeidsongeschikten		Workplace en terug te kijken op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF december 2024 + nieuwsbericht website Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan gereed (a) (d) Pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel uitgelegd: Invaren (b) 	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan bijna gereed We kunnen de nieuwe pensioenregeling uitvoeren Transitiedatum 1 januari 2026 Houdt onze website in de gaten voor (de toelichting op) het implementatieplan
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten		Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Implementatieplan + toelichting – januari 2025 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan is opgesteld door het bestuur en ingediend bij DNB (d) 	<ul style="list-style-type: none"> We kunnen de nieuwe pensioenregeling uitvoeren Op welke wijze gaan we de pensioenregeling uitvoeren Kritische mijlpalen tijdens de implementatie
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers		Beschikbaar op website
Pensioengerechtigden		Beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten		Beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Premie- en toeslagbrief – januari 2025 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan gereed (a) en (d) 	<ul style="list-style-type: none"> We kunnen de pensioenregeling uitvoeren Transitiedatum 1 januari 2026 Bezoek onze website en lees (de toelichting op) het implementatieplan
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Gewezen Deelnemers		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Pensioengerechtigden		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Arbeidsongeschikten		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF april 2025 + nieuwsbericht website Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan gereed (a) (d) Informerend over de voortgang van de implementatie (a) Uitvoering pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel uitgelegd: datakwaliteit (b) 	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan is gereed We kunnen de nieuwe pensioenregeling uitvoeren Transitiedatum 1 januari 2026 Bezoek onze website en lees (de toelichting op) het implementatieplan Wat hebben we gedaan/gaan we doen om de kwaliteit van de data te borgen

Kanalen en middelen	
Deelnemers	Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten	Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Brochure De nieuwe pensioenregeling, wat betekent het voor jou Mei – juni 2025 Alle doelgroepen, maar per doelgroep een aparte brochure	<ul style="list-style-type: none"> Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> Dit is de pensioenregeling op hoofdlijnen
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Meesturen met UPO
Gewezen Deelnemers		Meesturen met UPO
Pensioengerechtigden		Meesturen met UPO
Arbeidsongeschikten		Meesturen met UPO

Communicatie	Doel	Boodschap
Deelnemersbijeenkomsten /webinars Mei – oktober 2025 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> Informereren over de voortgang van de implementatie (a) Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan is gereed We kunnen de nieuwe pensioenregeling uitvoeren Transitiedatum 1 januari 2026 Oktober/November 2025 krijg je inzicht in je persoonlijke pensioenbedragen vooraf Dit is de pensioenregeling op hoofdlijnen

Kanalen en middelen	
Deelnemers	Fysieke bijeenkomst en/of webinar
Gewezen Deelnemers	Fysieke bijeenkomst en/of webinar
Pensioengerechtigden	Fysieke bijeenkomst en/of webinar
Arbeidsongeschikten	Fysieke bijeenkomst en/of webinar

Communicatie	Doel	Boodschap
Jaaroverzicht 2024 – juli 2025 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) • Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatieplan is gereed • We kunnen de nieuwe pensioenregeling uitvoeren • Transitiedatum 1 januari 2026 • Oktober/November 2025 krijg je inzicht in je persoonlijke pensioenbedragen vooraf • Dit is de pensioenregeling op hoofdlijnen

Kanalen en middelen	
Deelnemers	Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Gewezen Deelnemers	Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Pensioengerechtigden	Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Arbeidsongeschikten	Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF juli 2025 + nieuwsbericht website Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) • Uitvoering pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel uitgelegd: hoe beleggen we 	<ul style="list-style-type: none"> • Transitiedatum 1 januari 2026 • Oktober/November 2025 krijg je inzicht in je persoonlijke pensioenbedragen vooraf • Hoe gaan we beleggen voor de nieuwe pensioenregeling

Kanalen en middelen	
Deelnemers	Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden	

Arbeidsongeschikten	Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website Per email en beschikbaar op website
---------------------	---

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF oktober 2025 + nieuwsbericht website Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) • Uitvoering pensioenregeling in het nieuwe pensioenstelsel uitgelegd: hoe verdelen we het vermogen bij de overgang 	<ul style="list-style-type: none"> • Transitiedatum 1 januari 2026 • Oktober/November 2025 krijg je inzicht in je persoonlijke pensioenbedragen vooraf • Hoe gaan we het vermogen verdelen bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling
Kanalen en middelen		
Deelnemers Gewezen Deelnemers Pensioengerechtigden Arbeidsongeschikten		Per email en beschikbaar op website Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Inzicht in pensioenbedragen vooraf – oktober/november 2025 Verschillende brieven voor deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en arbeidsongeschikten	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) • Informatie geven over de persoonlijke pensioenbedragen vooraf (e) 	<ul style="list-style-type: none"> • We kunnen de pensioenregeling uitvoeren • Transitiedatum 1 januari 2026 • Op dit moment zou u per 1 januari 2026 xx bedrag krijgen aan kapitaal voor pensioen dan wel pensioenuitkering
Kanalen en middelen		
Deelnemers Gewezen Deelnemers		Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Pensioengerechtigden

Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Arbeidsongeschikten

Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Onderzocht wordt of in de pensioenplanner van de MijnPensioen een omgeving kan worden aangeboden waarin voor en na situatie overzichtelijk getoond kan worden, zoals beschreven op de onderstaande afbeelding.

01 Voor en na situatie voor de deelnemer overzichtelijk tonen

02 Inspelen op vragen van deelnemers Door FAQ mogelijkheid, Itjes met meer informatie, filmpjes of blogs toe te voegen.

03 Gelaagd informatie aanbieden Zowel voor scenario's, grafiek, nu en later maar ook voor partner- of wezenpensioen

04 Kan apart afgenomen worden of integraal als onderdeel van Yellowtail Pensioensuite

Communicatie	Doel	Boodschap
Webinar tijdens Pensioen3daagse 2025 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) • Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transitiedatum 1 januari 2026 • Oktober/November 2025 krijg je inzicht in je persoonlijke pensioenbedragen vooraf • Hoe gaan we het vermogen verdelen bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling
Kanalen en middelen		
Deelnemers Gewezen Deelnemers Pensioengerechtigden Arbeidsongeschikten		Workplace en terug te kijken op website Teams en terug te kijken op website Teams en terug te kijken op website Workplace en terug te kijken op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF december 2025 + nieuwsbericht website	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) • Start nieuwe pensioenregeling (f) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transitiedatum 1 januari 2026 • Start nieuwe pensioenregeling per 1 januari 2026

Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten		
Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden		
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten		Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Toeslagbrief / Start nieuwe pensioenregeling – februari 2026 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> • Start nieuwe pensioenregeling (f) • Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) • Informatie geven over de persoonlijke pensioenbedragen achteraf (g) • Indien er vragen zijn, dan zijn wij er voor je (h) 	<ul style="list-style-type: none"> • De nieuwe pensioenregeling is gestart • Dit is de pensioenregeling op hoofdlijnen • April/Mei 2026 krijg je inzicht in je persoonlijke pensioenbedragen achteraf • Heb je vragen, neem contact met ons op
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Gewezen Deelnemers		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Pensioengerechtigden		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Arbeidsongeschikten		Brief in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF april 2026 + nieuwsbericht website Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) • Start nieuwe pensioenregeling (f) • Informatie geven over de persoonlijke pensioenbedragen achteraf (g) 	<ul style="list-style-type: none"> • We zijn over naar het nieuwe pensioenstelsel en de nieuwe pensioenregeling • April/Mei 2026 krijg je inzicht in je persoonlijke pensioenbedragen achteraf
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten		Per email en beschikbaar op website

Communicatie	Doel	Boodschap
Inzicht in pensioenbedragen achteraf – mei/juni 2026 Verschillende brieven voor deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en arbeidsongeschikten	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie geven over de persoonlijke pensioenbedragen achteraf (g) • Indien er vragen zijn, dan zijn wij er voor je (h) 	<ul style="list-style-type: none"> • Op ontvangt xx bedrag aan kapitaal voor pensioen dan wel pensioenuitkering per 1 januari 2026 • Onderbouwing waarom het bedrag verschilt met het bedrag dat vooraf is gecommuniceerd • Heb je vragen, neem contact met ons op
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Gewezen Deelnemers		Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Pensioengerechtigden		Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft
Arbeidsongeschikten		Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Onderzocht wordt of in de pensioenplanner van de MijnPensioen een omgeving kan worden aangeboden waarin voor en na situatie overzichtelijk getoond kan worden, zoals beschreven op de onderstaande afbeelding.

01 Voor en na situatie voor de deelnemer overzichtelijk tonen

02 Inspelen op vragen van deelnemers
Door FAQ mogelijkheid, Itjes met meer informatie, filmpjes of blogs toe te voegen.

03 Gelaagd informatie aanbieden
Zowel voor scenario's, grafiek, nu en later maar ook voor partner- of wezenpensioen

04 Kan apart afgenomen worden of integraal als onderdeel van Yellowtail Pensioensuite

Communicatie	Doel	Boodschap
Jaaroverzicht 2025 – juli 2026 Alle doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> • Start nieuwe pensioenregeling (f) • Algemene informatie geven over pensioenregeling (b) • Indien er vragen zijn, dan zijn wij er voor je (h) 	<ul style="list-style-type: none"> • De nieuwe pensioenregeling is gestart • Dit is de pensioenregeling op hoofdlijnen • Heb je vragen, neem contact met ons op
Kanalen en middelen		
Deelnemers Gewezen Deelnemers Pensioengerechtigden Arbeidsongeschikten		Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft Pdf in MijnPensioen en eventueel ook brief per post als schriftelijk de voorkeur heeft

Communicatie	Doel	Boodschap
Digitale nieuwsbrief HPF juli 2026 + nieuwsbericht website	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren over de voortgang van de implementatie (a) 	<ul style="list-style-type: none"> • We zijn over naar het nieuwe pensioenstelsel en de nieuwe pensioenregeling

Nieuwsbrief deelnemers en arbeidsongeschikten	<ul style="list-style-type: none"> • Start nieuwe pensioenregeling (f) • Informatie geven over de persoonlijke pensioenbedragen achteraf (g) • Indien er vragen zijn, dan zijn wij er voor je (h) 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderbouwing in hoofdlijnen waarom het bedrag verschilt met het bedrag dat vooraf is gecommuniceerd • Heb je vragen, neem contact met ons op
Nieuwsbrief gewezen deelnemers en pensioengerechtigden		
Kanalen en middelen		
Deelnemers		Per email en beschikbaar op website
Gewezen Deelnemers		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Pensioengerechtigden		Per email, indien geabonneerd, en beschikbaar op website
Arbeidsongeschikten		Per email en beschikbaar op website

7.1 Wettelijk vereiste communicatie

De Wet toekomst pensioenen verplicht het HPF tot het informeren over een aantal wettelijk verplichte elementen:

- 1 Het informeren van alle betrokkenen zodra het transitieplan gereed is (c)
Dit moment wordt benoemd in art 150d lid 3 Pw. Het transitieplan is in zijn geheel gepubliceerd op de openbare website. Alle doelgroepen hebben toegang tot het transitieplan.
- 2 Het informeren van alle betrokkenen zodra het implementatieplan gereed is (d)
Dit moment wordt benoemd in art 150i lid 5 Pw. Het implementatieplan zal in zijn geheel gepubliceerd worden op de openbare website. Alle doelgroepen hebben toegang tot het implementatieplan.
- 3 Het verstrekken van informatie voorafgaand aan de transitiedatum (e)
De eerste berekening voor deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden bevat naast bedragen, die hierna genoemd worden, de volgende gegevens:
 - De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.
 - De naam en het contactadres van het HPF.
 - De peildatum waarop de informatie betrekking heeft.
 - Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum.
 - De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.
 - De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum.

- Een (samenvatting van een) uitleg van de verschillen in bedragen zonder en met wijziging van de regeling (en een verwijzing naar een uitgebreide uitleg).
- Informatie over hoe vragen gesteld kunnen worden, over de interne klachtenprocedure en een verwijzing naar het pensioenregister.

Er zal expliciet benoemd worden dat de ontvanger na de overstap opnieuw een berekening ontvangt en dat deze volgende berekening het kapitaal bevat waarmee de ontvanger is gestart.

4 Het verstrekken van informatie na de transitiedatum (g)

De verplichte informatie-elementen in de tweede berekening zijn gelijk aan de eerste berekening. Aanvullend bevat de tweede berekening een uitleg van het verschil tussen de bedragen in de eerste en tweede berekening. Dit zal een samenvatting zijn, met een verwijzing naar een uitgebreide uitleg online.

Hierna beschrijven we per doelgroep welke bedragen moeten worden gecommuniceerd en hoe deze kunnen worden berekend. Alle bedragen moeten worden getoond zonder en mét wijziging van de regeling, inclusief invaren.

Deelnemer

- Ouderdomspensioen
 - Opgebouwde pensioenaanspraak op peildatum (als uitkering, nominaal bedrag)
 - Reglementair te bereiken pensioen (als uitkering, nominaal bedrag)
 - Te bereiken pensioen als reëel bedrag in drie scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor
 - Ontwikkeling pensioen na ingang van het verwacht scenario van het reglementair te bereiken als reëel bedrag de mogelijke ontwikkeling na ingang in drie scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor.
- Partnerpensioen
 - bij overlijden tijdens dienstverband
 - bij overlijden na pensioeningang
 - opgebouwde aanspraak op peildatum in het kader van overgangsrecht
- Wezenpensioen
 - bij overlijden
 - opgebouwde aanspraak op peildatum in het kader van overgangsrecht
- Arbeidsongeschiktheid
 - ingegane uitkering
 - hoogte dekking, duur uitkering
 - premievrije pensioenopbouw

Gewezen deelnemer

- Ouderdomspensioen
 - Opgebouwde pensioenaanspraak op peildatum (als uitkering, nominaal bedrag)
 - Opgebouwde pensioenaanspraak als reëel bedrag in drie scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor

- Ontwikkeling pensioen na ingang (als uitkering) van het verwacht scenario van het reglementair te bereiken de mogelijke ontwikkeling na ingang in drie scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor
- Partnerpensioen
 - bij overlijden na pensioeningang (als uitkering, nominaal bedrag)
 - opgebouwde aanspraak op peildatum in het kader van overgangsrecht (als uitkering, nominaal bedrag)
- Wezenpensioen
 - opgebouwde aanspraak op peildatum in het kader van overgangsrecht (als uitkering, nominaal bedrag)
- Arbeidsongeschiktheid
 - ingegane uitkering
 - premievrije pensioenopbouw

Pensioengerechtigde – Gepensioneerde

- Ouderdompensioen
 - Pensioenrecht op peildatum/transitiedatum.
- Partnerpensioen
- Wezenpensioen

Pensioengerechtigde Partnerpensioen

- Pensioenrecht op peildatum/transitiedatum.

Pensioengerechtigde Wezenpensioen

- Pensioenrecht op peildatum/transitiedatum.

Arbeidsongeschikten

- Pensioenrecht op peildatum/transitiedatum.
- Informatie over premievrije opbouw. Voor de premievrije opbouw gaan we ervan uit dat de arbeidsongeschikte gezien wordt als deelnemer.
- Indien van toepassing informatie als gewezen deelnemer.

Gewezen partner in geval van conversie

- Ouderdompensioen
 - Opgebouwde pensioenaanspraak op peildatum (als uitkering, nominaal bedrag)
 - Opgebouwde pensioenaanspraak als reëel bedrag in drie scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor
 - Ontwikkeling pensioen na ingang van het verwacht scenario van het reglementair te bereiken de mogelijke ontwikkeling na ingang in drie scenario's weergegeven in de navigatiemetafoor

Gewezen partner in geval van verevening

- Bijzonder partnerpensioen

7.2 Als de overgang anders loopt dan verwacht

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

Zodra deze situatie zich dreigt voor te doen, wordt de inhoudelijke communicatie naar deelnemers en andere stakeholders (vanuit de oorzaak) direct voorbereid door de uitvoeringsorganisatie. Hierbij wordt tevens gekeken naar de al bestaande communicatie. En vindt zo nodig inhoudelijke afstemming plaats met bij de oorzaak betrokken partijen. Er is een bedrijfscontinuïteitsplan, waarin ook crisiscommunicatie is opgenomen.

8 Onderbouwing correcte informatie

Wij hebben maatregelen genomen om te waarborgen dat de informatie die wij aan onze deelnemer, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden verstrekken of beschikbaar stellen, correct is. Een correcte pensioenadministratie en hoge datakwaliteit zijn hierbij essentieel. Wij hanteren verschillende beheersmaatregelen die borgen dat informatie aansluit op de pensioenadministratie. De beheersmaatregelen zijn toegespitst op specifieke situaties bij deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden en bewerkingen in de pensioenadministratie. Hieronder volgt een verkort overzicht van enkele beheersmaatregelen die wij hebben ingericht.

We schonen onze administratie op om correcties met terugwerkende kracht te voorkomen

We sluiten aan bij het Normenkader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie. We zorgen ervoor dat de data die we in onze systemen verwerken zo correct mogelijk is. De acties die we in dat kader hebben uitgevoerd, zijn beschreven in het Implementatieplan.

We streven een hoog niveau van interne beheersing van onze bedrijfsprocessen na

Dit geldt niet alleen voor de huidige bedrijfsprocessen, maar ook voor de processen tijdens en na de transitie. In het implementatieplan hebben we beschreven welke beheersmaatregelen wij vanuit risicomanagementperspectief hebben gedefinieerd om de interne beheersing op niveau te houden.

Daar waar tijdens de transitie (aanvullend en specifiek voor de transitie) informatie aan onze deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden verstrekt wordt, zoals de vergelijking van de oude situatie met de nieuwe, zullen ook hiervoor te zijner tijd adequate beheersingsmaatregelen ingeregeld worden.

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 al onze deelnemers. Dit is momenteel nog in ontwikkeling.

We hanteren een vorderings- en herzieningsbeleid

Wij voeren onze pensioenregeling zo zorgvuldig mogelijk uit. Toch kan het gebeuren dat een pensioenaanspraak of 'uitkering moet worden aangepast. Hiervoor hebben wij een beleid opgesteld, dat raadpleegbaar is op onze website. Op deze manier is het voor alle deelnemers helder onder welke voorwaarden het pensioen al dan niet wordt aangepast.

Wij willen correcties van pensioenen zoveel mogelijk voorkomen tijdens de transitie. Mochten er tijdens de transitie alsnog correcties vereist zijn, dan informeren wij de deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde hierover conform ons correctie- en herzieningsbeleid.

9 Monitoring en evaluatie van de communicatie

Door informatie te verzamelen over het behalen van de doelstellingen, verkrijgen wij waardevolle inzichten die worden gebruikt bij de evaluatie en bijsturing van communicatie.

De voortgang op de realisatie van de doelen monitoren we door dit periodiek uit te vragen bij alle deelnemers. Wij zijn voornemens dit 2 maal in 2025 te doen. Daarnaast hebben we nog een aantal wijzen om dit te monitoren:

- Het hanteren van deelnemerspanels. In deelnemerspanels leggen we de communicatiemiddelen voor. Begrijpen betrokkenen de teksten en getoonde bedragen, gebruiken we de juiste kanalen? Komt de 'call to action' over? Wat missen betrokkenen in de communicatie?
- Het uitvoeren van een onderzoek naar de effectiviteit van communicatie en communicatiemiddelen in 2024. Op deze manier hebben we inzicht in de communicatiemiddelen die effectief zijn en het beste ingezet kunnen worden voor de communicatie over de wijziging van de pensioenregeling.
- We bespreken de communicatie op de deelnemersbijeenkomsten en na te vragen of de wijzigingen van de pensioenregeling duidelijk zijn.
- We meten het online gedrag van onze deelnemer, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden. Een keer per kwartaal leggen we de data van de mailing-, web- en portaalstatistieken vast en analyseren we deze data. We monitoren o.a. hoeveel mensen bepaalde pagina's bekijken en hoe lang zij op de pagina's blijven. Ook weten we in een later stadium hoeveel mensen inloggen op onze MijnOmgeving.
- We monitoren de vragen en klachten. De helpdesk is een belangrijke bron van informatie voor onze doorlopende evaluatie. We analyseren de vragen en klachten die bij de helpdesk binnenkomen en nemen desgewenst actie.

Welke instrumenten we inzetten als we zien dat onze doelstellingen niet worden gehaald, kan op voorhand niet worden aangegeven. Dat is afhankelijk van de omstandigheden op het moment van constatering. Bij de start van de daadwerkelijke uitvoering van de communicatie rondom een bepaalde gebeurtenis of onderwerp plannen we altijd een moment in om terug te blikken op de afgelopen periode en daar lessen uit te trekken. Dat kan er ook toe leiden dat we andere, aanvullende of extra communicatie inzetten dan dat we eerder hebben onderkend.

Evaluatie aan het einde van de transitieperiode

Aan het einde van de transitieperiode evalueren we dit gehele communicatieplan Wtp. Als we aan het einde van transitieperiode constateren dat we een of meer doelen niet hebben

gerealiseerd, bespreken we of, en zo ja, op welke wijze we deze in ons reguliere communicatiebeleid- en -jaarplan mee kunnen nemen.

10 Risicoanalyse

Nr	Risicobeschrijving	Kans	Impact	Bruto risico	Beheersmaatregel	Kans	Impact	Netto risico
1	Sentiment over de nieuwe regels voor pensioen worden/zijn negatief, waardoor betrokkenen de informatie verwerpen.	4	3	12	<ul style="list-style-type: none"> • We monitoren doorlopend de vragen/opmerkingen die binnenkomen bij de helpdesk en passen zo nodig de communicatie aan. • We monitoren doorlopend het sentiment in de media. 	2	2	4
2	Het risico dat – door het nieuwe kabinet – de wetgeving wordt aangepast, waardoor onze communicatie niet (meer) aansluit op de nieuwe situatie.	4	3	12	<ul style="list-style-type: none"> • We monitoren de ontwikkelingen rondom de politiek/het nieuwe kabinet. • We maken gebruik van de lobby en informatievoorziening van de Pensioenfederatie. 	2	1	2
3	De belangrijkste stappen van het besluitvormingsproces niet volgens planning worden gehaald, waardoor de communicatiemomenten niet worden gehaald en/of gaan schuiven.	4	4	16	<ul style="list-style-type: none"> • We stellen een realistische planning op. • We houden zicht op het besluitvormingsproces en schuiven mee met de communicatiemomenten. 	2	2	4
4	Beschikbare capaciteit uitvoeringsorganisatie onvoldoende om communicatie uit te voeren.	4	4	16	<ul style="list-style-type: none"> • We maken indien nodig gebruik van externe adviseurs. 	2	2	4
5	Beschikbare capaciteit uitvoeringsorganisatie onvoldoende, waardoor deelnemers niet met hun vragen terecht kunnen.	4	3	12	<ul style="list-style-type: none"> • We leiden de helpdesk op zodat zij de meeste vragen kunnen afhandelen. • We zetten andere kanalen in, zoals e-mail en website ter informatie. 	1	3	3
6	Informatie generiek niveau is niet correct: Het risico dat de communicatie-boodschappen niet juist zijn, waardoor deelnemers verkeerde informatie ontvangen.	4	5	20	<ul style="list-style-type: none"> • We volgen per doelgroep de boodschappen die in dit communicatieplan staan beschreven. Zo nodig stellen we de boodschappen bij. 	1	2	2
7	Informatie individueel niveau is niet correct: De bedragen vooraf zijn niet juist en achteraf zijn (ongeacht compensatie) (veel) lager zijn dan de bedragen vooraf).	4	5	20	<ul style="list-style-type: none"> • Het invaren is getest zonder blokkerende bevindingen van sleutelfunctiehouders en het invaardossier voldoet aan de eisen van de accountant. • De uitvoeringsorganisatie houdt rekening met een extra communicatiemoment als het pensioen is lager dan we vooraf hadden ingeschat. 	2	2	4
8	Invaren van de pensioendata verloopt niet volgens plan.	4	5	20	<ul style="list-style-type: none"> • Het invaren is getest zonder blokkerende bevindingen van sleutelfunctiehouders en het invaardossier voldoet aan de eisen van de accountant. • Er zijn fallback scenario's voor de situatie dat er, ondanks alle positieve testresultaten, toch calamiteiten voordoen. 	2	2	4
9	ICT-fouten en -problemen.	4	4	16	<ul style="list-style-type: none"> • De informatiebeveiliging van betrokken uitbestedingspartijen worden jaarlijks getoetst. Dit beleid voorziet in de afhandeling van ICT-fouten en -problemen. 	2	2	4

Legenda

Het bruto risico: dit is de inschatting van het risico als er geen enkele mitigerende maatregel is genomen.

Het netto risico: dit is de inschatting van het actueel risico rekening houdend met de gerealiseerde mitigerende maatregelen.

Methodiek risico inschatting: De cijfers zijn de vermenigvuldiging van kans en impact. Beide elementen worden gewogen op een schaal van 1–5. Het risico kan dus minimaal 1 (1x1 – zeer klein) zijn en maximaal 25 (5x5 – zeer groot). De risicobereidheid voor niet financiële risico's is op maximaal kans x impact = 2x2 vastgesteld door het bestuur. Om alle risico's in een matrix te kunnen beoordelen t.o.v. de bereidheid moet er een lijn zijn in plaats van een enkel punt. Deze is in de vorm van een hyperbool door het punt 2x2 (zie onderstaand figuur), omdat die en bij minimale kans of impact rekening houdt met de staart risico's, en de lijn op elk punt op 2x2 uitkomt. Alle netto risico's die in de buurt van de lijn zijn gescoord zijn besproken in het bestuur of deze acceptabel zijn en welke eventuele maatregelen genomen moeten worden.

Score	Kans	Impact
1	Zeër klein / bijna onmogelijk Het scenario doet zich minder dan 1 maal per 5 jaar voor.	Zeër klein <ul style="list-style-type: none"> • Een operationeel incident welke tijdig hersteld kan worden voor de uitbetaling dan wel uitgaande communicatie. • De som van de operationele incidenten hebben een waarde tot max. € 50.000. • Eén of enkele ongegronde klachten. • Nauwelijks impact op reputatie voor het fonds • Financiële schade tot maximaal 0,1 procentpunt (ca. € 3,5 miljoen) van de dekkingsgraad.
2	Klein / onwaarschijnlijk Het scenario doet zich 1 maal per 5 jaar voor.	Klein <ul style="list-style-type: none"> • Een operationeel incident welke tijdig hersteld kan worden voor de uitbetaling dan wel uitgaande communicatie. • Het operationele incident heeft een waarde van € 50.000 - € 150.000. • Meerdere ongegronde klachten. • Gesprek met toezichthouder. • Negatieve publiciteit rondom het pensioenfonds lokaal. • Financiële schade tot maximaal 0,5 procentpunt (ca. € 17,5 miljoen) van de dekkingsgraad.
3	Middel / waarschijnlijk Het scenario doet zich 1 maal per 2 jaar voor.	Middel <ul style="list-style-type: none"> • Een beperkt aantal operationele incidenten welke hersteld kunnen worden voor de uitbetaling dan wel uitgaande communicatie. • Het operationele incident heeft een waarde van € 150.000 - € 300.000. • 1 gegronde klacht. • Verscherpt toezicht van de toezichthouder. • Meer dan eens vertraging in de pensioenbetaling rondom 1 week. • Het moeten korten van pensioenen over een 3-jaarsperiode tot 5%. • Financiële schade tot maximaal 2 procentpunt (ca. € 70 miljoen) van de dekkingsgraad.
4	Groot / hoogstwaarschijnlijk Het scenario doet zich 1 maal per jaar voor.	Groot <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel incident dat ertoe leidt dat een uitbetaling dan wel de uitgaande communicatie onjuist is. • Er is sprake van fraude of het operationele incident heeft waarde van € 300.000 - € 400.000. • 2 gegronde klachten. • Materiële boete van DNB. • Vertraging in de pensioenbetaling 1 week - 1 maand. • Het moeten korten van pensioenen over een 3-jaarsperiode tot 15%. • Financiële schade tot maximaal 5 procentpunt (ca. € 175 miljoen) van de dekkingsgraad.
5	Zeër groot / vrijwel zeker Het scenario doet zich meerdere malen per jaar voor.	Zeër groot <ul style="list-style-type: none"> • Operationele incidenten die ertoe leiden dat ofwel een uitbetaling ofwel de uitgaande communicatie onjuist is. • Er is sprake van fraude of het operationele incident heeft waarde van > € 500.000. • 2 gegronde klachten. • Langdurig (> 1 maand) stilvallen van pensioenbetalingen. • Niet kunnen nakomen van pensioenverplichtingen. • Het moeten korten van pensioenen over een 3-jaarsperiode groter dan 15%. • Onthefing bestuur en onder bevoegdheid worden gezet. • Financiële schade > 5 procentpunt (ca. € 175 miljoen) van de dekkingsgraad.

