



Op weg naar de nieuwe pensioenregeling van PFZW

Communicatieplan transitieperiode 10 mei 2025 t/m 31 december 2026

Inhoudsopgave

Uitgangspunten en randvoorwaarden.....	3
1. Transitiecommunicatie in lijn met de strategie.....	4
1.1. Marktintrouductiestrategie.....	4
1.2. Strategische keuzes	5
1.3. Tijdpad.....	6
2. Aanpak.....	8
2.1. Onderbouwing strategische keuze	8
3. Doelgroepen.....	10
3.1. Kenmerken deelnemerspopulatie.....	10
3.2. Doelgroepsegmentatie.....	12
3.3. Communicatie per doelgroep.....	17
4. Doelen.....	26
5. Planning met communicatiemomenten, doelgroepen, boodschappen en kanalen	28
5.1. Planning in fases	28
5.2. Boodschappen.....	29
5.3. Kanalen.....	47
5.4. Communicatiemomenten	48
5.5. Planning met boodschappen, kanalen en momenten in een matrix	53
5.6. Informeren van deelnemers over dit communicatieplan	78
6. Effectmeting en evaluatie.....	79
6.1. Effectmeting middels Brand Tracker: sentiment, bereik en kennis	79
6.2. Meting waardering.....	80
6.3. Effectmeting gedrag.....	80
6.4. Kennismeting.....	80
7. Onderbouwing van correcte informatie	81
7.1. Onderbouwing dat informatie correct is en blijft.....	81
7.2. Teststrategie en -uitgangspunten voor transitiecommunicatie	81
7.3. Beheersmaatregelen	82
7.4. Beheersmaatregelen na de transitie	82
Bijlage 1 Tijdslijn transitiecommunicatiestrategie	84
Bijlage 2 Behaalde resultaten tot op heden.....	85
Bijlage 3 Uitwerking klantreis voor wettelijk verplichte communicatiemomenten	88
Bijlage 4 Uitwerking Mijn-omgeving voor wettelijk verplichte communicatiemomenten	89

Uitgangspunten en randvoorwaarden

- De transitie vindt plaats op 1 januari 2026.
- Dit communicatieplan fungeert als bijlage op het implementatieplan van PFZW dat bij De Nederlandse Bank is ingediend.
- De scope van dit communicatieplan behelst de transitieperiode vanaf het indienen van het implementatie- en communicatieplan tot één jaar na het omzetten: 10 mei 2025 tot en met 31 december 2026. De hier opgenomen tijdslijnen zijn op basis van de stand van zaken en inzichten ten tijde van de opdrachtaanvaarding en zijn onderhevig aan voortschrijdend inzicht en eventuele nog niet kenbare ontwikkelingen die na de opdrachtaanvaarding kunnen optreden.
- Het communicatieplan sluit aan bij de door PFZW opgestelde marktintroductiestrategie en de strategische visie 2030 van PFZW.
- In de marktintroductiestrategie richten we ons op zowel de transitie als op de nieuwe pensioenregeling. In dit communicatieplan ligt de focus op de transitie. Het succes van de gehele strategie, en daarmee ook de communicatie rondom de transitie, wordt beïnvloed door allerlei factoren in de dynamische buitenwereld. Denk aan ontwikkelingen in de economie, berichten in de media over nadelen van het nieuwe stelsel, en berichten over mogelijke technische problemen die andere pensioenfondsen hebben met 'omzetten' in het nieuwe stelsel. Dat vraagt om wendbaarheid in verschillende scenario's. We hebben voor vijf mogelijke scenario's nagedacht over de impact op de bedrijfsvoering en de communicatie.
- Dit communicatieplan richt zich primair op de communicatie met actieven en gewezen deelnemers en mensen die een pensioen ontvangen. De werkgever speelt daarin als belangrijk communicatiekanaal zeker ook een rol van betekenis.

1. Transitiecommunicatie in lijn met de strategie

Dit communicatieplan is een zelfstandig leesbaar, uitvoerbaar en toetsbaar document, maar het staat niet volledig op zichzelf. Dit communicatieplan behelst alleen de communicatie met deelnemers rondom de transitie in de periode 10 mei 2025 tot en met 31 december 2026.

Om een succesvolle implementatie te borgen en ons ervan te verzekeren dat de communicatie met deelnemers¹ rondom de transitie aansluit bij andere activiteiten en communicatie-inspanningen, is dit plan afgestemd op de strategische visie 2030 van PFZW en de daaraan gekoppelde corporate communicatiejaarplannen. Voor de overgang naar de nieuwe regeling is daarnaast in 2023 een marktintroductiestrategie ontwikkeld. Om de samenhang daarmee goed te duiden, lichten we hier eerst kort deze overkoepelende marktintroductiestrategie toe.

1.1. Marktintroductiestrategie



De marktintroductiestrategie is een geïntegreerd plan voor de introductie van de nieuwe pensioenregeling en de transitie van het pensioengeld. Het gaat in op de rol van PFZW in het stakeholderveld, de ontwikkeling van het beleid en product, het ontwikkelen en testen van de waardepropositie en engagement, het voorbereiden van de organisatie, en het creëren van een planning voor het introduceren van de nieuwe regeling.

De marktintroductiestrategie is de kapstok geweest voor alle beslissingen van de afgelopen

jaren en zal dit blijven voor de aankomende jaren. De strategie zorgt dat PFZW en onze uitvoeringsorganisatie PGGM dezelfde doelen nastreven.

Navigeren door complexe context

We werken toe naar de grootste herziening van het Nederlandse pensioenstelsel ooit. De situatie waarin deze verandering plaatsvindt, is niet zo makkelijk. Er zijn veel verschillende partijen die meebeslissen over het stelsel en de PFZW-regeling, de wijziging duurt jaren en de economische situatie is een bepalende factor voor een succesvolle transitie – voor deelnemers het belangrijkste moment – en die is natuurlijk niet te voorspellen. Ook moeten we niet vergeten dat de meeste wijzigingen in het pensioenproduct technisch van aard zijn. Dat maakt het voor een deelnemer moeilijk om te bepalen dat het beter voor ze wordt. Tel daarbij de communicatieve uitdagingen rondom pensioen op. Zoals het beperkte vertrouwen en beperkte pensioen kennis bij deelnemers om de complexe context compleet te hebben.

Toch denken wij dat de stelselwijziging ook een uniek moment is om het vertrouwen in PFZW en pensioen positief te beïnvloeden. Dat doen we door goed te navigeren in deze complexe context en de transitie zorgvuldig uit te voeren. Het doel is om deelnemers het geruste gevoel te geven waaraan zij behoefte hebben en daarmee bij te

Definitie van geruststellen

Deelnemers geven aan gerustgesteld te willen worden. Vanuit deelnemersonderzoek definiëren we 'geruststellen' als: *"Onzekerheid wegnemen door telkens te herinneren aan de essentie van het pensioen ('je ontvangt elke maand pensioeninkomen al word je 120 jaar') in combinatie met het aanzetten tot actie. Zo voorkomen we dat deelnemers rond de pensioenleeftijd voor (onaangename) verrassingen komen te staan. Maar het voorkomt ook dat deelnemers zich op jongere leeftijd al onnodig zorgen maken over later omdat ze zich door de complexiteit nooit in pensioen hebben verdiept (kop in het zand). Of omdat men denkt dat de pot leeg zal zijn (pensioenmisvattingen)."* We gebruiken het woord 'geruststellen' niet letterlijk in communicatie richting deelnemers.

¹ Daar waar we in dit plan spreken over 'deelnemers', bedoelen we de totale populatie zoals genoemd in paragraaf 3.2, tenzij anders gespecificeerd.

dragen aan vertrouwen in pensioen. Daarbij belichten we zowel de voor- als de nadelen in onze communicatie. Naast het meenemen van de doelgroep in de transitie en het informeren van de doelgroep, zetten we daarom de komende jaren nog meer in op het activeren van de deelnemer om zelf aan de slag te gaan met haar pensioen. We willen deelnemers equiperen om zelf de regie te nemen, zodat ze op basis van hun eigen waarnemingen, informatie en inzichten een gerust gevoel krijgen. Vanuit gesprekken met deelnemers weten we namelijk dat (zelf)vertrouwen bijdraagt aan een gerust gevoel, en dat we het (zelf)vertrouwen kunnen vergroten door mensen zelf in actie te laten komen (gedrag). Het vergroten van het financiële zelfvertrouwen maakt dat deelnemers minder vanuit sentiment acteren en meer vanuit eigen ervaringen.



De kernpropositie in een notendop

Er zijn weinig mensen die van nature interesse hebben in het onderwerp pensioen. Met de komende veranderingen in het pensioenstelsel, is het echter wél onze plicht om er alles aan te doen om onze deelnemers goed te informeren. Hoe kunnen we de deelnemers 'verleiden' om informatie tot zich te nemen en in actie te komen? We moeten (nog) meer rekening houden met hoe mensen écht denken. We hebben daarbij gekeken naar wat we kunnen leren van de gedragswetenschap. Met name de theorie van psycholoog Daniel Kahneman geeft belangrijke inzichten.

In diverse studies heeft hij aangetoond hoe mensen keuzes maken en beslissingen nemen. Het blijkt dat mensen zich vaak minder logisch en rationeel gedragen, dan je zou verwachten. 95%

Hoe weten we dat dit de juiste keuze is?

De marktintroductiestrategie is gebaseerd op ontwerpprincipes die voortkomen uit:

1. Best practices: er zijn al meerdere transities geweest waar we van kunnen leren. Denk aan de transities in het buitenland (Denemarken, VK, Australië) en de zorgverzekeringsmarkt.
2. Onderzoek: we trekken lering uit onderzoeken over vertrouwen in de financiële sector en het doen van succesvolle transities. En we houden veel onderzoeken onder onze eigen deelnemers.

van ons gedrag wordt gedreven door systeem 1. Dat is ons snelle systeem, dat onze onbewuste gedachten en handelingen stuurt. Systeem 2 is ons rationele systeem, dat gaat om bewuste en gecontroleerde denkprocessen en vraagt veel meer tijd. De kunst is om aan te haken bij de onbewuste drijfveren, emoties en overtuigingen in de hoofden van onze deelnemers (systeem 1), zodat ze ontvankelijk worden voor de boodschap. Dit gegeven is belangrijk bij het contact met de deelnemer. Aan de hand van gesprekken met deelnemers hebben we boven tafel gehaald wat voor de deelnemer tot de kern van pensioen bij PFZW behoort: *Samen met jou zorgen we voor jouw pensioen, zodat je gerust kunt zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je stopt met werken... ook al word je 120 jaar.*

1.2. Strategische keuzes

We hebben in 2023 een aantal strategische keuzes gemaakt om met de transitie naar het nieuwe stelsel het vertrouwen positief te beïnvloeden:

- Het wordt een geleidelijke introductie waar we vroegtijdig mee starten en die doorloopt na de transitiedatum.
- We onderscheiden twee onderdelen met een onderlinge samenhang:
 1. De transitie van het pensioenvermogen (*hierover meer in hoofdstuk 2*)
 2. Het ervaren 'beter' product (*dit valt buiten de scope van dit plan*)
- De overgang naar het nieuwe stelsel zien we als een veranderproces met de bijbehorende emoties. Deze zijn te koppelen aan de drie fases van de kernpropositie (connectie

maken, essentie uitleggen en herhalen en zelf aan de slag). Zo kennen we dus verschillende fases in de aankomende jaren.

1.3. Tijdpad

Vanuit de strategie betrekken en informeren we deelnemers op verschillende onderdelen, met verschillende doelen en we zetten ze waar nodig aan tot actie. In dit plan focussen we op de transitiecommunicatie in de periode 10 mei 2025 tot en met 31 december 2026.

Het figuur geeft weer op welk moment we over welke **onderdelen** communiceren. Daarna gaan we in op de **fases** die we hanteren voor de communicatie tijdens deze periode.

Corporate communicatie transitie

- Communicatie over het (besluitvormings)proces.
- Generieke communicatie over de nieuwe regels voor pensioen.

Spelregels rondom omzetten

- Introduceren van de werking van omzetten en de waarden, doelen en mogelijkheden bij de transitie.

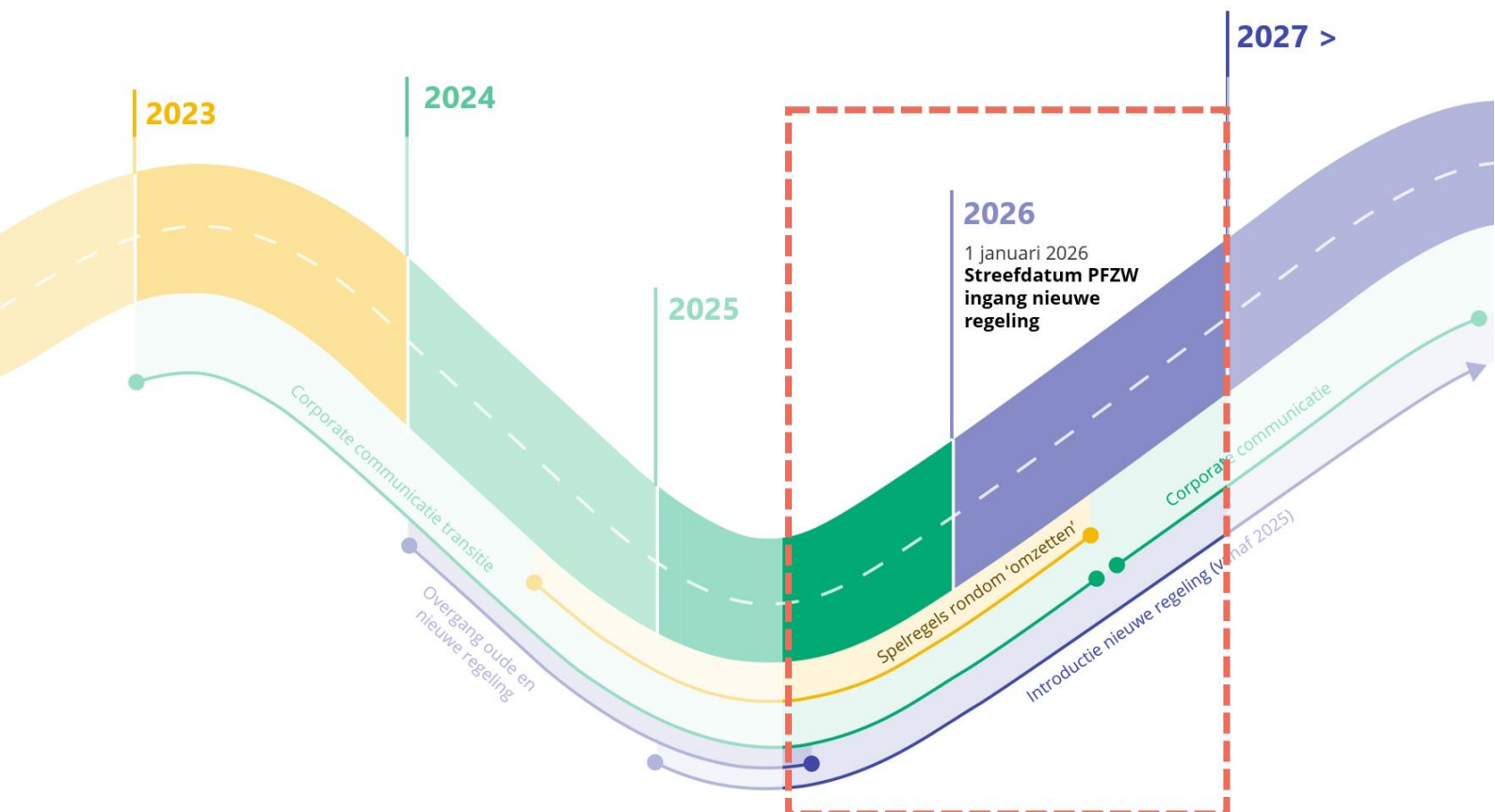
- Communicatie van persoonlijke informatie over (de gevolgen van) omzetten.
- Bewijsvoering leveren van de eerder gemaakte afspraken rondom de transitie (omzetten en compensatie).

Koppeling oude en nieuwe productelementen (buiten scope van dit plan)

- Koppeling van oude en nieuwe productelementen.

Nieuwe regeling (buiten scope van dit plan)

- Introduceren van de nieuwe pensioenregeling naar de verschillende doelgroepen, wanneer het voor hen relevant en interessant is.
- Bewijsvoering leveren van de eerder gemaakte afspraken rondom de nieuwe pensioenregeling.
- Introduceren van 'bedrag ineens'. Moment is daarbij afhankelijk van wetgeving.
- Communicatie over het stopzetten van het product netto partnerpensioen.



Om de productelementen uit de nieuwe regeling onder de aandacht te brengen, starten we in de eerste helft van 2025 met een campagne. Met deze campagne 'Heb je even voor jou' zetten we in op erkenning en eenvoud. In deze campagne sporen we de doelgroep aan om zichzelf een moment te gunnen om bij hun pensioen stil te staan. Dat moment vullen we in met korte, heldere stukjes informatie over de pensioenregeling. Supersimpel vertellen we wat we te vertellen hebben. We gebruiken korte, heldere taal en simpele infographics.

Wij zijn voornemens deze campagne in ieder geval tot eind 2026 te laten doorlopen.



Voorbeeld van een mogelijke campagne-uiting

We maken in de strategie onderscheid tussen communicatie over de transitie en communicatie over de nieuwe regeling, maar zien wel een nauwe samenhang. In dit plan ligt de nadruk op de transitie. Daar zijn we in 2023 al mee begonnen. In bijlage 2 zijn de resultaten van onze inspanningen opgenomen.

2. Aanpak

We hebben in de marktintroductiestrategie een aantal strategische keuzes gemaakt om met de transitie naar het nieuwe stelsel het vertrouwen positief te beïnvloeden. Eén daarvan is dat we deelnemers en werkgevers meenemen in het proces, zodat ze ervaren dat de transitie op een zorgvuldige manier is verlopen.

Dit bereiken we niet alleen door een evenwichtige verdeling, maar juist ook door de manier waarop we omgaan met de transitie. Dat betekent dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We zijn voorspelbaar, behulpzaam, sensitief voor de ontwikkelingen en handelen vanuit de menselijke maat.



We gaan ervan uit dat dit een proces is van veel weerstand en conflict. Het gaat uiteindelijk over het verdelen van geld, wat vaak gedoe oplevert. Het managen van de risico's staat hierbij centraal en ons congruente verhaal is nog belangrijker.

2.1. Onderbouwing strategische keuze

Dit is de grootste verdeling ooit. Het collectieve pensioenvermogen van bijna 247 miljard euro gaat verdeeld worden in bijna 3 miljoen persoonlijke pensioenvermogens bij PFZW. Voor sommige groepen staat pensioen heel ver van ze af en voor anderen is het op dit moment het inkomen per maand (directe betrokkenheid). Er staat veel op het spel. Het huidige systeem inclusief de verdeling van het collectieve vermogen en doorsneesystematiek is niet te doorgronden voor de deelnemer.

Deelnemers voelen zich vooraf niet gerust over de nieuwe pensioenregeling, waardoor dat in potentie een negatief en onzeker sentiment kan

Deze strategische keuze heeft vier kenmerken:

1. **Evenwichtige verdeling.** De uitgangspunten voor de verdeling zijn aantoonbaar evenwichtig. Er is oog voor elk individu in het collectief en het streven is dat de meeste deelnemers er niet op achteruit gaan.
2. **Inzichtelijk proces.** Het proces om te komen tot de verdeling is zichtbaar en we beperken de subjectiviteit. De voorspelbaarheid zorgt dat we de transitie zichtbaar onder controle hebben.
3. **Voelsprietten.** De maatschappelijke ontwikkelingen kunnen invloed hebben op onze aannames, besluiten en handelen. Dit vereist sensitiviteit om tijdens het gehele proces vanuit de deelnemer te handelen.
4. **Walk your talk.** We doen wat we zeggen en zijn gevoelig voor de ontwikkelingen, waardoor stakeholders op ons kunnen vertrouwen.

voeden. De verwachting is dat er rechtszaken komen en de eerste partijen hebben hiervoor al stappen genomen. Ook is de verwachting dat de media aandacht gaan geven aan bijvoorbeeld de schrijnende gevallen. Zij zullen een kritische houding aannemen. Ook via de socialmediakanalen worden meer negatieve dan positieve berichten gepost. Daarnaast worden deelnemers (positief en negatief) beïnvloed door stakeholders als SZW, de Pensioenfederatie, politieke partijen, sociale partners, de eigen werkgever en eventuele andere pensioenfondsen waar zij pensioen hebben opgebouwd. Kortom: in dit dynamische speelveld is begrijpelijke, relevante en transparante communicatie met een logische opbouw hard nodig om deelnemers (en werkgevers) mee te nemen in het proces en hen de transitie als zorgvuldig te laten ervaren.

We realiseren ons daarbij dat:

1. foutloosheid niet haalbaar is
2. de deelnemer niet kan kiezen
3. het vaststellen van een evenwichtige verdeling kan resulteren in een subjectieve beleving
4. de rekenregels complex zijn.

Dit maakt de transitie een kwetsbaar proces, waarvan succesfactoren zoals economische

omstandigheden niet binnen onze invloedssfeer liggen. Daarom zijn we al in 2023 gestart met generieke communicatie over de transitie. Deze generieke communicatie zetten we de gehele transitieperiode voort.

Ontwikkeling klantreis Omzetten

Om de communicatiemomenten op een logische en duidelijke wijze vorm te geven, ontwikkelen we de klantreis *Omzetten van een aanspraak naar een persoonlijke pensioenvermogen* (ook wel 'klantreis Omzetten'). Inzet daarbij is dat deelnemers en gepensioneerden na het doorlopen van deze reis de transitie als zorgvuldig hebben ervaren.

De interventies die ontwikkeld worden, zijn gericht op de behoeften en drijfveren van verschillende doelgroepen.

Uitgangspunten van de klantreis:

- Deelnemers (actieve deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden) hebben minimaal 1 maand voor de transitiedatum zo nauwkeuring mogelijk inzicht in hun pensioen, in de huidige situatie en de nieuwe situatie.
- Deelnemers hebben uiterlijk 6 maanden na de transitiedatum inzicht in hun nieuwe pensioensituatie.

Start en einde klantreis

De inhoudelijke communicatie in de klantreis start op het moment dat we deelnemers kunnen gaan informeren over de persoonlijke consequenties.

Als onderdeel van het vormgeven van de klantreis toetsten we bij deelnemers op welk moment de eerste communicatie gewenst was. Op basis van een eerste klantonderzoek begin 2023 is de voorkeur uitgesproken voor vroegtijdige cijfermatige informatie aan de hand van een passend voorbeeld, voordat de wettelijk verplichte eerste berekening gegeven wordt. Dit hanteren we nu als uitgangspunt van onze aanpak.

De klantreis eindigt als alle deelnemers zijn geïnformeerd over het omzetten van de aanspraak naar het persoonlijke pensioenvermogen. Alles wat na het omzetten gebeurt zoals terugwerkende krachtmutaties, valt onder de reguliere pensioencommunicatie.

Deelnemers die gedurende de transitieperiode pensioenkeuzes maken worden nadrukkelijk geattendeerd op de wijziging van de pensioenregeling en de mogelijk consequenties (zie ook § 3.2). Waar mogelijk maken we dat kwantitatief.

Creatief concept

We ontwikkelden een verbindend element voor diverse communicatie-uitingen rondom de transitie. Dit is een tijdlijn, die deelnemers helpt om op verschillende momenten stil te staan bij pensioen, en waarmee we deelnemers op verschillende punten tijdens hun reis informeren over omzetten.



Termen omzetten en invaren

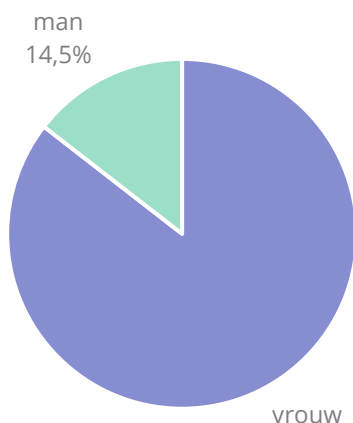
We hanteren in dit communicatieplan de term omzetten. Sectorbreed is ervoor gekozen om die term in deelnemerscommunicatie te hanteren, omdat die door deelnemers het best wordt begrepen. In het implementatieplan hanteren we de term invaren, omdat dat de wettelijke term is die DNB gebruikt.

3. Doelgroepen

We willen deelnemers inzicht geven in de gevolgen van de nieuwe pensioenregeling in hun specifieke situatie. Daarom is het van belang om de totale populatie te segmenteren op een aantal relevante kenmerken en behoeftes.

3.1. Kenmerken deelnemerspopulatie

Overgrote deel is vrouw



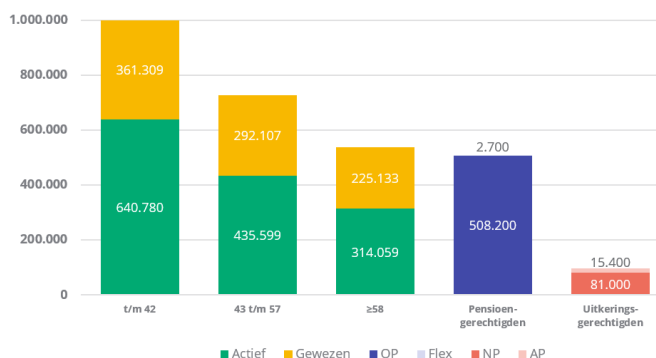
Geslacht deelnemers

Grootste groep actieve en gewezen deelnemers is jonger dan 42 jaar

De omvang van de groep actieve deelnemers is in totaal bijna 1.340.000. Van deze groep is 42% jonger dan 42 jaar en 25% ouder dan 57 jaar. Bij gewezen deelnemers zien we een gelijke procentuele verdeling van de leeftijdscohorten. Deze groep heeft een omvang van 880.000. Er zijn 580.000 gepensioneerde deelnemers, waarvan 83% een ouderdomspensioen ontvangt.

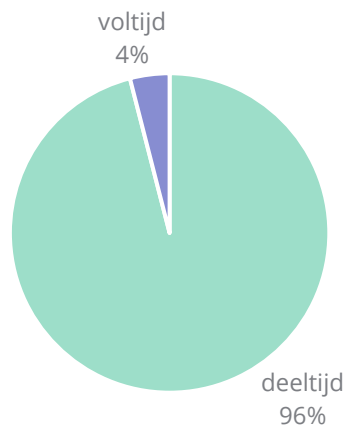
Vooraf deeltijd werkenden

Het overgrote deel van de actieven, gewezen



Leeftijd deelnemers in relatie tot status

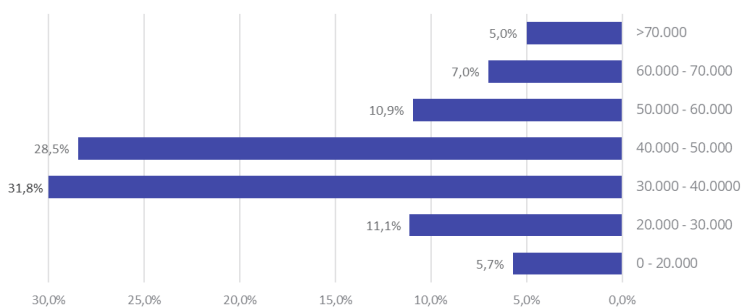
deelnemers en pensioengerechtigden werkt in deeltijd of heeft in deeltijd gewerkt. Maar liefst 96% werkt niet voltijd. Van de vrouwelijke deelnemers werkt de grootste groep tussen de drie en drieënhalve dag. Bij mannen werkt de grootste groep vier dagen of meer. De gemiddelde deeltijdfactor is 69,2%.



Verdeling werkenden

Grootste groep heeft een jaarsalaris lager dan modaal

De hoge deeltijdfactor draagt bij aan lagere salarissen. Ongeveer de helft van de deelnemers



Verdeling bruto jaarsalaris op fulltimebasis

had in 2023 een bruto jaarsalaris op fulltimebasis dat lager is dan het modaal inkomen uit dat jaar.

Rekening houdend met de deeltijdfactor heeft ruim meer dan de helft van de actieve deelnemers een salaris beneden modaal.

Deelnemers zijn niet betrokken bij pensioen

Ondanks vele inspanningen van PFZW op dit gebied zien we in onderzoek nog steeds een vergelijkbaar patroon.

- Deelnemers zijn doorgaans onzeker, hebben weinig belangstelling en beperkte kennis van pensioen. Vooral mensen jonger dan 42 jaar.
- Hardnekkige mythes: men denkt minder pensioen terug te krijgen dan aan premie wordt betaald en men denkt te betalen voor de huidige pensioengerechtigden (is er straks nog wel pensioen voor mij?).
- Een meerderheid heeft een vrij neutraal beeld van PFZW. Deelnemers die wel klantervaring(en) hebben met PFZW zijn positief.

Behoeftes ten aanzien van pensioen-communicatie: deelnemers willen gerustgesteld worden dat er pensioen voor ze is

Uit onderzoek komen de volgende behoeftes van deelnemers naar voren:

- **Zekerheid op een goed pensioen.** Een goed pensioen zorgt dat de deelnemer haar leven kan blijven leven, zoals zij dat gewend is.
- **Solidariteit.** Met solidariteit is een vangnet gecreëerd en dat werkt geruststellend.
- **Inzicht in persoonlijke situatie.** Het inzicht in het persoonlijke pensioenvermogen geeft vertrouwen dat er goed voor pensioen wordt gezorgd.
- **Samen doen.** Samen met de werkgever wordt er voldoende premie ingelegd voor een goed pensioen. En krijgt de deelnemer haar inleg 'dubbel en dwars' terug, omdat PFZW meer maakt van haar geld.
- **Pensioen inzetten voor haar persoonlijke situatie.** Aan de hand van verschillende keuzemogelijkheden kan het persoonlijke pensioenvermogen bij pensionering worden ingezet op een manier die het best past bij de persoonlijke situatie.

De beperkte kennis over pensioen betekent dat boodschappen al snel complex zijn. Deze moeten in sterk vereenvoudigde vorm worden overgebracht. In deelnemersonderzoek voor de kernpropositie is vastgesteld dat de deelnemers van PFZW 'gerustgesteld willen worden dat er in de nieuwe regeling pensioeninkomen voor ze is.'

3.2. Doelgroepsegmentatie

Actieve deelnemers

**Jongvolwassenen
(≤ 42 jaar)**

Groepen met speciale aandacht:

- Compensatiegroep (<1995)
- Erop achteruit gaan
- Veel hoger vooruitzicht
- Bijzondere regelingen
- Boven WIA-jaargrens
- Met overgangsmaatregel



**Volwassenen
(43 t/m 57 jaar)**

Groepen met speciale aandacht:

- Compensatie (gehele groep)
- Erop achteruit gaan
- Bijzondere regelingen
- Boven WIA-jaargrens
- Met overgangsmaatregel



**Bijna-gepensioneerden
(≥ 58 jaar)**

Groepen met speciale aandacht:

- Met pensioen tijdens transitie
- Compensatiegroep (>1959)
- Erop achteruit gaan
- Bijzondere regelingen
- Boven WIA-jaargrens
- Met overgangsmaatregel



Pensioengerechtigden (OP)

Gepensioneerden met (gedeeltelijk) ouderdomspensioen

Groepen met speciale aandacht:

- Met flexpensioen
- Bijzondere regelingen



Pensioengerechtigden (PP/WP/AP)

(Ex-)partners met een nabestaandenpensioen

Groepen met speciale aandacht:

- Bijzondere regelingen



Wezen met een nabestaandenpensioen

Groepen met speciale aandacht:

- Met wezenpensioen die net voor transitie wees zijn geworden (WP tot 21 jaar)
- Bijzondere regelingen



Arbeidsongeschikten met een (gedeeltelijk) arbeidsongeschiktheidspensioen

N.B. bijzondere groep. Wordt benaderd als actieve deelnemer, met deels afwijkende en deels aanvullende boodschappen wegens uitkeringsrecht.



Gewezen deelnemers en gewezen partners

Jongvolwassenen die in het verleden pensioen bij PFZW opbouwden (≤ 42 jaar)

Groepen met speciale aandacht:

- Erop achteruit gaan
- Bijzondere regelingen



Volwassenen die in het verleden pensioen bij PFZW opbouwden (43 t/m 57 jaar)

Groepen met speciale aandacht:

- Erop achteruit gaan
- Bijzondere regelingen



Bijna-gepensioneerden die in het verleden pensioen bij PFZW opbouwden (≥ 58 jaar)

Groepen met speciale aandacht:

- Met pensioen gaan tijdens transitie
- Erop achteruit gaan
- Bijzondere regelingen



Voor, tijdens en na de transitie zetten we het perspectief van de deelnemers centraal door de doelgroepen te segmenteren in vier hoofdgroepen en meerdere subgroepen. Dit doen we op basis van de in kaart gebrachte deelnemerskenmerken en de informatiebehoefte per (leeftijds)groep.

We houden rekening met deelnemers die minder comfortabel zijn met digitale communicatiekanalen. We informeren alle deelnemers via hun eigen voorkeurskanaal: digitaal of via post. Dit is reeds bekend, omdat dit onderzocht en uitgevraagd is voor reguliere pensioencommunicatie. 65% van alle deelnemers heeft de voorkeur voor digitaal. Dit percentage is het hoogst onder actieven, 73% (zie bijlage 2).

Actieve deelnemers

- Jongvolwassenen (≤ 42 jaar). Deze groep is qua omvang de grootste van de actieve deelnemers. De jongvolwassenen zijn van alle actieven het minst met hun pensioen bezig, terwijl 'geld en financiën op dit moment' wel een belangrijk thema voor ze is. Binnen deze groep vinden verschillende life-events plaats, zoals samenwonen, kinderen krijgen en minder gaan werken. Een vraag die bij deze groep speelt is of er later überhaupt wel pensioen voor ze is.
- Volwassenen (43 t/m 57 jaar). De volwassenen zijn al wat meer met pensioen bezig en maken zich zorgen of ze in de nieuwe regeling nog steeds voldoende pensioen opbouwen.
- Bijna-gepensioneerden (≥ 58 jaar). Zij zijn zich aan het voorbereiden op het pensioen en verdiepen zich het meest van alle actieven in wat ze hebben en welke mogelijkheden er zijn. De bijna-gepensioneerden maken zich zorgen of ze straks in het nieuwe stelsel wel het pensioen krijgen dat ze nu verwachten en welke mogelijkheden ze dan hebben. Het begrijpen van de verandering is voor deze doelgroep belangrijk.

N.B. ook (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten die geen aanvullende uitkering van PFZW ontvangen, vallen onder de actieve deelnemers.

Speciale aandacht

- Actieven die tijdens de transitieperiode met pensioen gaan. Er zijn ongeveer 30.000 deelnemers voor wie het anticipatieproces

start in 2025 (voor de transitie) en de toekenning in gaat in 2026 (na de transitie). We weten dat (een deel van) deze groep vragen heeft over of het uitmaakt of ze juist vóór of na de transitie hun pensioen moeten laten ingaan.

- Actieven die een veel hoger pensioenvooruitzicht krijgen 'als het meezit' (soms wel +300%). Dit geldt voor sommige jonge deelnemers. Om te borgen dat in de communicatie de voor- en nadelen aandacht krijgen, geven we in een toelichting bij de navigatiemetafoor extra duiding.
- Actieven die gecompenseerd worden voor het afschaffen van de doorsneesystematiek (geboortejaren 1959 t/m 1995).
- Actieven die er qua pensioenvooruitzicht op achteruit gaan. Naar verwachting betreft dit maximaal 2% van de actieve deelnemers (afhankelijk van de dekkingsgraad op moment van omzetten). Dit zijn actieve deelnemers die pas kort werkzaam zijn in de sector zorg en welzijn en een relatief klein persoonlijke pensioenvermogen hebben opgebouwd.
- Actieven met een pensioengevend salaris boven de WIA-jaarloongrens, omdat hun premie verandert. Dit is ca. 4% van het totale aantal actieve deelnemers.
- Actieven voor wie een overgangsmaatregel geldt, zoals met een reeds opgebouwd partnerpensioen (eerbiedigende werking).
- Actieven met bijzondere regelingen. De aanleiding voor de bijzondere regelingen van deze groep is uiteenlopend, ook de invulling van de regeling en de pensioenaanspraak verschilt binnen deze groep. Deze regelingen zijn te verdelen in vier categorieën:
 - (1) Voorwaardelijke aanspraken, waarvan de hoogte op het transitiemoment nog niet definitief vaststaat.
 - (2) Historische aanspraken met afwijkende indexering.
 - (3) Aanspraken die zijn overgenomen bij collectieve overgangen en afwijken van de reguliere regeling.
 - (4) Overige regelingen. Deze deelnemers willen vooral weten of zij ook in de nieuwe regeling vergelijkbare 'bijzondere aanspraken' houden. De transitie voor deze groep kan meer maatwerk zijn.
- Actieven met gemoedsbezwaar. Zij bouwen – vaak vanuit geloofsovertuiging – geen

pensioen op, maar hebben een spaarrekening met rente. Op het moment van de transitie wordt de spaarrekening van de gemoedsbezwaarder verminderd met excassokosten. Hierdoor wordt het bestaande saldo een “netto spaarrekening”.

Pensioengerechtigden (OP)

- Pensioengerechtigden met een (gedeeltelijk) ouderdomspensioen. Deze groep ontvangt nu al een maandelijks pensioeninkomen van PFZW en bouwt, met uitzondering van de deeltijd gepensioneerden, niet meer op. Zij zijn afhankelijk van hun pensioeninkomen en willen vooral zekerheid dat hun maandelijks inkomen en vakantiegeld straks niet minder wordt, zodat ze kunnen blijven leven zoals ze nu leven. Het begrijpen van de verandering is voor deze doelgroep belangrijk.

Speciale aandacht

- Pensioengerechtigden met een flexpensioen. Het flexpensioen is voor verschillende gepensioneerden op verschillende wijzen ingevuld, dus communicatie hierover is altijd maatwerk.
- Pensioengerechtigden met bijzondere regelingen. De aanleiding voor de bijzondere regelingen van deze groep is uiteenlopend, ook de invulling van de regeling en het pensioenrecht verschilt binnen deze groep. Deze regelingen zijn te verdelen in vier categorieën:
 - (1) Voorwaardelijke aanspraken, waarvan de hoogte op het transitiemoment nog niet definitief vaststaat.
 - (2) Historische rechten met afwijkende indexering.
 - (3) Rechten die zijn overgenomen bij collectieve overgangen en afwijken van de reguliere regeling.
 - (4) Overige regelingen. Deze deelnemers willen vooral weten of zij ook in de nieuwe regeling vergelijkbare ‘bijzondere rechten’ houden. De transitie voor deze groep kan meer maatwerk zijn.
- Pensioengerechtigden met gemoedsbezwaar. Zij hebben geen pensioen opgebouwd – vaak vanuit geloofsovertuiging – maar hebben een spaarrekening met rente. Op het moment van de transitie wordt de spaarrekening van de gemoedsbezwaarder verminderd met excassokosten. Hierdoor

wordt het bestaande saldo een “netto spaarrekening”.

Pensioengerechtigden (PP/WP/AP)

- (Ex-)partners met een nabestaandenpensioen. Deze groep is deels afhankelijk van het pensioeninkomen dat zij ontvangen. Zij willen zekerheid dat dat straks niet minder wordt dan ze nu ontvangen.
- Wezen met een wezenpensioen. Zij willen zekerheid dat dat straks niet minder wordt dan ze nu ontvangen en weten waar ze recht op hebben en houden.
- Arbeidsongeschikten met een (gedeeltelijk) arbeidsongeschiktheidspensioen. Deze groep is (grotendeels) afhankelijk van het maandelijks inkomen dat zij via PFZW ontvangen. De zekerheid dat hun inkomen er niet op achteruitgaat en inzicht in de nieuwe regeling en mogelijkheden is belangrijk voor deze groep.

Speciale aandacht

- Pensioengerechtigden met een arbeidsongeschiktheidspensioen die gecompenseerd worden voor het afschaffen van de doorsneesystematiek (geboortejaren 1959 t/m 1995).
- Pensioengerechtigden met een wezenpensioen die vlak voor de transitie wees zijn geworden (ontvangen wezenpensioen tot 21 jaar).
- Pensioengerechtigden met bijzondere regelingen. De aanleiding voor de bijzondere regelingen van deze groep is uiteenlopend, ook de invulling van de regeling en het pensioenrecht verschilt binnen deze groep. Deze regelingen zijn te verdelen in vier categorieën:
 - (1) Voorwaardelijke aanspraken, waarvan de hoogte op het transitiemoment nog niet definitief vaststaat.
 - (2) Historische rechten met afwijkende indexering.
 - (3) Rechten die zijn overgenomen bij collectieve overgangen en afwijken van de reguliere regeling.
 - (4) Overige regelingen. Deze deelnemers willen vooral weten of zij ook in de nieuwe regeling vergelijkbare ‘bijzondere rechten’ houden. De transitie voor deze groep kan meer maatwerk zijn.

- Pensioengerechtigden met gemoedsbezwaar. Zij hebben – vaak vanuit geloofsovertuiging – geen pensioen, maar een spaarrekening met rente. Op het moment van de transitie wordt de spaarrekening van de gemoedsbezwaarder verminderd met excassokosten. Hierdoor wordt het bestaande saldo een “netto spaarrekening”.

Gewezen deelnemers en gewezen partners

De gewezen deelnemers hebben in het verleden pensioen opgebouwd bij PFZW, maar zijn nu niet meer werkzaam in de sector. Het is te verwachten dat een deel van deze groep zich er niet bewust van is dat ze nog een pensioenaanspraak bij PFZW hebben. Ook gewezen partners vallen in deze groep.

Een deel van de gewezen deelnemers wordt niet bereikt door communicatie van een ander pensioenfonds of verzekeraar. Wel zullen zij deels worden bereikt door de landelijke communicatie vanuit onder andere het ministerie van SZW.

De belangrijkste vraag die bij deze groep speelt is of zij na de transitie nog steeds aanspraak maken op hun in het verleden opgebouwde pensioen bij PFZW. Ook spelen er vragen over waardeoverdracht en welke acties zij moeten ondernemen voor de transitie.

Daarnaast spelen bij gewezen deelnemers dezelfde vragen, zorgen en houding ten aanzien van pensioen als bij actieve deelnemers. We segmenteren deze groep dan ook in dezelfde leeftijdscohorten:

- Jongvolwassenen (≤ 42 jaar)
- Volwassenen (43 t/m 57 jaar)
- Bijna-gepensioneerden (≥ 58 jaar)

Speciale aandacht

- Gewezen deelnemers voor wie een overgangsmaatregel geldt, zoals met een reeds opgebouwd partnerpensioen (eerbiedigende werking).
- Gewezen deelnemers met bijzondere regelingen. De aanleiding voor de bijzondere regelingen van deze groep is uiteenlopend, ook de invulling van de regeling en de pensioenaanspraak verschilt binnen deze groep. Deze regelingen zijn te verdelen in vier categorieën:
(1) Voorwaardelijke aanspraken, waarvan de

hoogte op het transitiemoment nog niet definitief vaststaat.

(2) Historische aanspraken met afwijkende indexering.

(3) Aanspraken die zijn overgenomen bij collectieve overgangen en afwijken van de reguliere regeling.

(4) Overige regelingen. Deze gewezen deelnemers willen vooral weten of zij ook in de nieuwe regeling vergelijkbare ‘bijzondere aanspraken’ houden. De transitie voor deze groep kan meer maatwerk zijn.

- Gewezen deelnemers met gemoedsbezwaar. Zij hebben – vaak vanuit geloofsovertuiging – geen pensioen opgebouwd, maar hebben een spaarrekening met rente. Op het moment van de transitie wordt de spaarrekening van de gemoedsbezwaarder verminderd met excassokosten. Hierdoor wordt het bestaande saldo een “netto spaarrekening”.

Rol van werkgevers, vakbonden, werkgeversorganisaties en ouderenorganisaties

Werkgevers hebben tijdens de transitieperiode ook een sterke behoefte aan informatie en ondersteuning bij de overgang naar de nieuwe regels. Voor zichzelf én in hun rol richting medewerkers. Er spelen thema's als administratie, premielast, zorgplicht en keuzebegeleiding.

Een belangrijke drijfveer voor werkgevers is de invulling van ‘goed werkgeverschap’. Medewerkers informeren over hun pensioen en bewust maken van de (implicaties van de) pensioenregeling die onderdeel is van hun arbeidsvoorwaardenpakket is daar onderdeel van. Zo heeft een werkgever zorgplicht. En moet hij zijn medewerkers er op wijzen dat meerdere levensgebeurtenissen, zoals voor, op of na 1 januari 2026 met pensioen gaan, ontslagen worden of ontslag nemen, een effect kunnen hebben op de hoogte van het pensioen en eventuele compensatie. Wij beschouwen de werkgever daarom niet alleen als separate doelgroep, maar ook als belangrijk communicatiekanaal richting medewerkers.

De rol van de werkgever is complementair aan die van PFZW. Om werkgevers daarin te faciliteren tijdens de transitieperiode, zetten we

een pakket aan middelen in waarmee we hen informeren en handvatten geven om hun rol te vervullen. Dit bestaat uit onder andere webpagina's, een toolkit, webinars, fysieke bijeenkomsten met bestuurders van PFZW, themanieuwsbrieven en persoonlijk contact met voorlichters en accountmanagers. Dit doen we vanuit de strategie dat we werkgevers altijd eerder informeren dan deelnemers, zodat zij voorbereid zijn op vragen van hun medewerkers.

Ook vakbonden, werkgeversorganisaties (in faciliterende rol richting werkgevers) en ouderenorganisaties faciliteren we op vergelijkbare wijze. De exacte uitwerking hiervan valt buiten de scope van dit communicatieplan.

3.3.Communicatie per doelgroep

3.3.1.Welke groep krijgt te maken met welke verandering?

Verandering	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms-pensioen	Met partner-pensioen	Met wezen-pensioen	Met arbeids-ongeschiktheid s-pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Opgebouwde pensioenaanspraken worden omgezet naar nieuwe regeling	•	•	•					•	•	•
Pensioenrechten worden omgezet naar nieuwe regeling				•	•	•	•			
Persoonlijk pensioenvermogen gaat meebewegen met de rendementen die PFZW behaalt	•	•	•					•	•	•
Het pensioeninkomen kan jaarlijks veranderen. Het gaat meer meebewegen met de rendementen die PFZW behaalt en wordt tegen negatieve schommelingen beschermd door o.a. de gezamenlijke reserve en het beleid voor rendementstoedeling				•	•	•	•			
Leeftijdsonafhankelijke premie en inleg in persoonlijk pensioenvermogen	•	•	•							
Het standaard anticipatieproces werkt niet voor deelnemers die met pensioen willen gaan en/of een anticipatiebrief moeten krijgen als de persoonlijke pensioenvermogens nog niet definitief zijn.			•							

Verandering	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms-pensioen	Met partner-pensioen	Met wezen-pensioen	Met arbeids-ongeschiktheid s-pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Eerder stoppen met werken vóór de transitie of juist langer doorgaan met werken tot ná de transitie kan aantrekkelijk zijn door de omzetregels.			•							
Veranderen van werkgever in een andere sector vóór of juist ná de transitie kan invloed hebben op het verwachte pensioen.	•	•	•							
Een eenvoudige gezamenlijke verklaring van samenwonen volstaat om een partner aan te melden. Actieve deelnemers die samenwonen met een partner hebben geen notariële akte, geregistreerd partnerschap of huwelijksakte meer nodig.	• (mits partner nog niet aangemeld)	• (mits partner nog niet aangemeld)	• (mits partner nog niet aangemeld)							
Dekking voor nabestaandenpensioen en loopt nog 6 maanden door na het uittreden uit de sector (of totdat een nieuw dienstverband ingaat of pensioen ingaat) en kan daarna door de deelnemer vrijwillig worden voortgezet, waarbij premie wordt onttrokken aan het opgebouwde persoonlijke pensioenvermogen.	• (als deelnemer uittreedt)	• (als deelnemer uittreedt)	• (als deelnemer uittreedt)							
Ambitie is om het pensioeninkomen jaarlijks zo veel mogelijk te laten meestijgen met de inflatie.				•	•	•	•			
In het geval van arbeidsongeschiktheid loopt de pensioenopbouw premievrij door.	•	•	•				•			
Bijzondere regelingen en uitzonderingen op de huidige regeling worden niet doorgezet in de nieuwe regeling.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Verandering	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms-pensioen	Met partner-pensioen	Met wezen-pensioen	Met arbeids-ongeschiktheid s-pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Recht op compensatie voor nadeel afschaffen doorsneesystematiek	• (tot en met geboortjaar 1995)	• (vanaf geboortjaar 1996)	• (vanaf geboortjaar 1959)							
Ambitie is een ouderdomspensioen van 80% van de pensioengrondslag plus een PP van 70% van het OP bij 42 dienstjaren	•	•	•							
+3,2% premie van de (aangepaste) pensioengrondslag AO voor WIA-excedent	• (indien >WIA- jaarloon)	• (indien >WIA- jaarloon)	• (indien >WIA- jaarloon)							
Keuzemogelijkheden bij met pensioen gaan worden uitgebreid met vervroeging tot maximaal 10 jaar (indien meer dan 5 jaar, dan geen AOW-compensatie mogelijk)		•	•						•	•
Partnerpensioen: 40% van het laatstverdiende pensioengevend salaris, verzekerd op risicobasis, onafhankelijk van het aantal deelnemingsjaren. Daarmee komt ANW-hiaatverzekering te vervallen. Verzekering voor partnerpensioen is vrijwillig voort te zetten na uitdiensttreding.	•	•	•							
Partnerpensioen na pensionering wordt op pensioendatum, indien gewenst, gefinancierd uit het persoonlijk pensioenvermogen			•							•

Verandering	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms-pensioen	Met partner-pensioen	Met wezen-pensioen	Met arbeids-ongeschiktheid s-pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Wezenpensioen: 20% van het laatstverdiende pensioengevend salaris, op risicobasis, tot 25 jaar, verdubbeling indien geen recht op (bijzonder) PP, geen maximum aantal wezen, onafhankelijk van het aantal deelnemingsjaren. Collectief verzekerd bij overlijden op of na pensioeningang. Verzekering voor wezenpensioen is vrijwillig voort te zetten na uitdiensttreding. N.B. reeds opgebouwd wezenpensioen wordt geëerbiedigd.	•	•	•							
Op grond van WIA, na ingang AO-pensioen vindt vrijstelling plaats op basis van 75% (IVA) of 70% (WGA) van de oorspronkelijke premie.	•	•	•							
Nabestaandenpensioen blijft 100% verzekerd bij arbeidsongeschiktheid.	•	•	•							
Vrijwillig bijsparen binnen de fiscale ruimte wordt opgenomen in de nieuwe regeling en is naar verwachting vanaf juli 2026 beschikbaar.	•	•	•							
Na einde dienstverband keuze om regeling volledig voort te zetten of alleen risico op overlijden te verzekeren. Mogelijkheid tot VV bij demotie vervalt. Termijn voor aanvraag hiervan wordt voor zzp'ers verlengd naar 3 jaar. Voortzetting wordt voor zzp'ers die op 1-7-2023 hier al aan deelnamen uitgebreid naar maximaal 15 jaar.	•	•	•							

3.3.2. Informatie die volgens de wet verplicht is

We zetten hieronder uiteen aan welke wettelijke informatieverplichting we per doelgroep invulling gaan geven. Dit doen we met de eerste berekening die we in oktober en november in 2025 verzenden. En met de tweede berekening die we vanaf medio maart 2026 verzenden. Deze tweede berekening combineren we voor de actieve deelnemers met het UPO in het zogenoemde TUPO.

Actieve deelnemers

Voorafgaand aan de transitie

1. Hoogte opgebouwde aanspraken (aanvullend: informatie over compensatie indien van toepassing)
2. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - nominaal
3. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - verwacht scenario
4. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - pessimistisch scenario
5. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - optimistisch scenario
6. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - pessimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
7. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - verwacht scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
8. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - optimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
9. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum
10. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
11. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden voor pensioendatum
12. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
13. Hoogte dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen

Na de transitie

14. Hoogte opgebouwde aanspraken (stand persoonlijk pensioenvermogen) (aanvullend: informatie over compensatie indien van toepassing)

15. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) (stand vermogen)
16. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) (nominale uitkering)
17. Hoogte reglementaire te bereiken ouderdomspensioen (OP) (verwachte uitkering) - verwacht scenario
18. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - pessimistisch scenario
19. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - optimistisch scenario
20. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - pessimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
21. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - verwacht scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
22. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - optimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
23. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum
24. Risicodekking
25. Geëerbiedigd opgebouwd partnerpensioen (PP)
26. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
27. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden voor pensioendatum
28. Risicodekking
29. Geëerbiedigd opgebouwd wezenpensioen (WP)
30. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
31. Hoogte dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen

Pensioengerechtigden

Met een ouderdomspensioen

Voorafgaand aan de transitie

1. Hoogte pensioenrecht
2. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
3. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum

Na de transitie

4. Hoogte pensioenrecht
5. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
6. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum

Pensioengerechtigden

Met een nabestaandenpensioen (PP en WP)

Voorafgaand aan de transitie

1. Hoogte pensioenrecht

Na de transitie

2. Hoogte pensioenrecht

Met een arbeidsongeschiktheidspensioen

Vanuit de rol als ontvanger van een arbeidsongeschiktheidspensioen

Voorafgaand aan de transitie

1. Hoogte pensioenrecht

Na de transitie

2. Hoogte pensioenrecht

Vanuit de rol als (gedeeltelijk) premievrije opbouwer

Voorafgaand aan de transitie

1. Hoogte opgebouwde aanspraken (aanvullend: informatie over compensatie indien van toepassing)
2. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - nominaal
3. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - verwacht scenario
4. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - pessimistisch scenario
5. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - optimistisch scenario
6. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - pessimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
7. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - verwacht scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
8. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - optimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)

9. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum
10. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
11. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden voor pensioendatum
12. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
13. Hoogte dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen

Na de transitie

14. Hoogte opgebouwde aanspraken (stand vermogen) (aanvullend: informatie over compensatie indien van toepassing)
15. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) (stand vermogen)
16. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) (nominale uitkering)
17. Hoogte reglementaire te bereiken ouderdomspensioen (OP) (verwachte uitkering) - verwacht scenario
18. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - pessimistisch scenario
19. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - optimistisch scenario
20. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - pessimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
21. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - verwacht scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
22. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - optimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
23. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum
24. Risicodekking
25. Geëerbiedigd opgebouwd partnerpensioen (PP)
26. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
27. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden voor pensioendatum
28. Risicodekking
29. Geëerbiedigd opgebouwd wezenpensioen (WP)
30. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
31. Hoogte dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen

Gewezen deelnemers en gewezen partners

Gewezen deelnemers

Voorafgaand aan de transitie

1. Hoogte opgebouwde aanspraken
2. Hoogte te bereiken ouderdomspensioen (OP) - nominaal
3. Hoogte te bereiken ouderdomspensioen (OP) - verwacht scenario
4. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - pessimistisch scenario
5. Hoogte reglementair te bereiken ouderdomspensioen (OP) - optimistisch scenario
6. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - pessimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
7. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - verwacht scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
8. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - optimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
9. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum
10. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
11. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden voor pensioendatum
12. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
13. Hoogte dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen

Na de transitie

14. Hoogte opgebouwde aanspraken (stand vermogen)
15. Hoogte opgebouwde aanspraken (nominale uitkering)
16. Hoogte te bereiken ouderdomspensioen (OP) (stand vermogen)
17. Hoogte te bereiken ouderdomspensioen (OP) (nominale uitkering)
18. Hoogte te bereiken ouderdomspensioen (OP) (verwachte uitkering) - verwacht scenario
19. Hoogte te bereiken ouderdomspensioen (OP) - pessimistisch scenario
20. Hoogte te bereiken ouderdomspensioen (OP) - optimistisch scenario

² We hebben bij deelnemers getest met reële bedragen i.p.v. nominale, zodat het te verwachten pensioen en het verwachte scenario in de navigatiemetafoor gelijk

21. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - pessimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
22. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - verwacht scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
23. Ontwikkeling verwacht scenario na ingang - optimistisch scenario (aanvullend: navigatiemetafoor)
24. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum
25. Risicodekking = 0
26. Geëerbiedigd opgebouwd partnerpensioen (PP)
27. Hoogte dekking van partnerpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
28. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden voor pensioendatum
29. Risicodekking = 0
30. Geëerbiedigd opgebouwd wezenpensioen (WP)
31. Hoogte dekking van wezenpensioen bij overlijden op of na pensioendatum
32. Hoogte dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen

Gewezen partners

Voorafgaand aan de transitie

1. Hoogte opgebouwde aanspraak partnerpensioen

Na de transitie

2. Hoogte opgebouwde aanspraak partnerpensioen

Naast deze bedragen geven we waar relevant en conform artikel 150j van de Pensioenwet ook (gelaagd) een toelichting op de bedragen, de verschillen, de scenario's en de compensatie (aanvulling).

3.3.3. Informatiebehoefte van deelnemers

Uit een klantonderzoek² in het kader van de ontwikkeling van de klantreis Omzetten (voorjaar 2023) halen we een aantal belangrijke inzichten wat betreft de informatiebehoefte van deelnemers. Ook hebben we inzicht in de informatiebehoefte door de vragen die we hebben ontvangen tijdens webinars in 2023 en 2024 en doorlopende monitoring van contacten

waren. Uit eerder onderzoek weten we dat het verwarrend is als deze bedragen niet overeenkomen.

met deelnemers van onze klantenservice – die we inzichtelijk hebben in een dashboard.

De belangrijkste vraag is: 'Ga ik erop vooruit of achteruit?'

Onder deelnemers springt één vraag eruit: wat betekent de transitie voor mijn pensioeninkomen (nu of later)?

Een voorbeeldberekening is waardevol voor deelnemers

Een vroegtijdige voorbeeldberekening wordt gewaardeerd door deelnemers, maar ze hechten de meeste waarde aan een persoonlijke eerste berekening net voor de transitie (Q4 2025). De relevantie van informatie groeit voor deelnemers naarmate de transitie dichterbij komt en naarmate de cijfers meer persoonlijk zijn.



Deelnemers waarderen vroegtijdige informatie

Deelnemers waarderen het dat we hen informeren over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling aan de hand van een voorbeeldberekening (maatmens), voordat persoonlijke berekeningen beschikbaar zijn. Dit blijkt uit kwalitatief en kwantitatief onderzoek in het kader van de klantreis Omzetten. Deelnemers vinden het vooral aansprekend om te weten dat zij er niet op achteruit lijken te gaan. In dat opzicht geeft de communicatie enige rust doordat men (beter) weet waar men (ongeveer) aan toe is. Het is wel een voorzichtige conclusie omdat deelnemers zich realiseren dat het slechts prognoses zijn.

Deelnemers waarderen meerdere informatielagen

We hebben drie informatielagen getest. Deelnemers waarderen het aanbieden van alle drie de lagen, waarbij elke laag meer verdieping biedt. De online omgeving leent zich goed voor het gelaagd aanbieden van deze informatie. Deze

wijze van informatieverstrekking biedt op het eerste oog alles wat de deelnemer zou willen weten. De hoeveelheid informatie inclusief doorklikmogelijkheden wekt de positieve indruk dat PFZW de moeite neemt om de deelnemer goed te informeren. Door gelaagd te communiceren bepaalt een deelnemer zelf welke informatie interessant en/of nuttig genoeg is om te bekijken en hoe 'diep' zij doorklikt.

Deelnemers hebben behoefte aan duidelijke uitleg over het meebewegen van pensioen met de resultaten van PFZW

Deelnemers vinden beleggen en pensioen geen ideale combinatie, omdat beleggen vooral wordt ervaren als 'iets dat tot onzekerheid leidt', terwijl ze juist op zoek zijn naar duidelijkheid en zekerheid over hun pensioen. Wel is het meebewegen van het pensioen (voorzicht) met de resultaten van PFZW nieuw in het nieuwe stelsel. Deelnemers hebben behoefte aan een duidelijke uitleg over deze boodschap. Het helpt hen om dit expliciet uit te leggen en ze waarderen het gebruik van termen als 'Als het tegenzit', 'Verwacht' en 'Als het meezit'. Ook helpt het deelnemers om bij deze boodschap uit te leggen dat de onzekerheid van beleggen ook in het huidige pensioenstelsel al bestaat. Overigens is de kennis over beleggen niet bij alle deelnemers aanwezig. Ongeveer 4 op de 10 deelnemers denkt dat PFZW in de huidige regeling niet belegt voor haar pensioen.



Informatie over de gezamenlijk reserve en 'veiligheidskleppen' dragen bij aan een gerust gevoel

Deelnemers willen weten hoe de risico's van het schommelen van het pensioen worden beperkt. Kennis van de gezamenlijke reserve (ook wel solidariteitsreserve genoemd) en andere 'veiligheidskleppen' in de nieuwe regeling dragen bij aan een gerust gevoel.

Deelnemers hebben interesse in de verandering van het nabestaandenpensioen

Deelnemers zagen in het onderzoek dat het partner- en wezenpensioen flink verandert. Dat wordt ervaren als positief en roept veel vragen op. Vooral hoe het kan dat dit pensioen zo sterk verandert, moet goed worden uitgelegd.

Deelnemers willen uitleg over compensatie

Deelnemers zien, lezen en horen via verschillende kanalen dat er iets als compensatie bestaat. Ze willen weten of zij dat ook krijgen, waarom ze dat wel of niet krijgen en hoe hoog die compensatie dan is. Met name deelnemers die aan de vooravond staan van hun pensioen vragen zich af of zij geen geld 'mislopen' door met pensioen te gaan.

Pensioenkeuzes zijn relevant

Vooral oudere deelnemers die eerder willen stoppen met werken willen weten of dit financieel verstandig is. Zij hebben behoefte aan informatie over keuzes die ze kunnen maken en de consequenties daarvan.

4. Doelen

Met de transitiecommunicatie willen we het vertrouwen van deelnemers in PFZW en in hun pensioenregeling positief beïnvloeden.

Om dat te bereiken nemen we deelnemers mee in de omzetting naar de nieuwe regeling en laten we zien dat we deze op de best mogelijke manier uitvoeren en de transitie eerlijk en transparant is. Zo borgen we dat deelnemers realistische verwachtingen hebben van hun pensioen. En zij een gerust gevoel over hun pensioen kunnen hebben.

We richten onze operationele doelen op sentiment, bereik, waardering, gedrag en kennisoverdracht over de nieuwe regeling en het verschaffen van inzicht in de gevolgen van de pensioentransitie op persoonlijk niveau. In hoofdstuk 6 beschrijven we hoe we monitoren of we onze doelen behalen. In bijlage 2 zijn de resultaten tot en met eind 2024 opgenomen.

Sentiment

Bij een nulmeting in Q2 2023 had 56% van de deelnemers er vertrouwen in dat de transitie eerlijk verloopt. Bij een dekkingsgraad boven de 102,6% (de minimale dekkingsgraad die nodig is om de transitiedoelstellingen van de sociale

partners uit het transitieplan te behalen) is de ambitie om het vertrouwen van deze deelnemers te behouden en het vertrouwen van de deelnemers die het ten tijde van de nulmeting niet wisten (categorie niet eens, niet oneens) positief te beïnvloeden. Dat betekent dat ook deze groep eens of zeer eens moet scoren na afronding van de transitieperiode. We meten dit elk kwartaal.

1. 70% van de deelnemers heeft er in Q1 2027 vertrouwen in dat PFZW de overstap naar de nieuwe pensioenregeling eerlijk heeft geregeld.
2025: 65%, 2026 70%
2. 60% van de deelnemers is er in Q1 2027 gerust op dat de nieuwe pensioenregeling goed voor haar is.
2025: 40%, 2026 55%
3. 55% vindt in Q4 2026 dat PFZW duidelijk heeft gemaakt wat de nieuwe pensioenregeling voor haar betekent.
2025: 35%

Ambitie overall vertrouwen in PFZW

Naast de concrete doelstellingen hebben we een overall ambitie op vertrouwen in PFZW, gebaseerd op de strategische visie 2030. De communicatie rondom de transitie is een van de factoren die dit overall vertrouwen beïnvloedt.



Vertrouwen van deelnemers in PFZW

De verwachte ontwikkeling van het vertrouwen is gebaseerd op een dekkingsgraad van minimaal 102,6% op het moment van omzetten.

We hadden in 2022 verwacht dat een negatieve framing van de transitie in de media van invloed zou zijn op het vertrouwenspercentage. Deze verwachting is weergegeven met de witte ambitielijn waarin een tijdelijke daling was opgenomen voor 2024 (49%) en 2025 (50%) ten opzichte van 2023 (51%). Op dit moment zien we onder deelnemers juist een hoger vertrouwen dan het niveau toen we starten met de transitie.

Onze ambitie is om na de transitie hoger te scoren op vertrouwen dan bij aanvang: 52% in 2026 en 53% in 2027.

Bereik

We definiëren de volgende doelstelling die in Q2 2023 in een nulmeting voor het eerst is gemeten en die we elk kwartaal monitoren. Deze doelstelling helpt om de kanaalkeuze en frequentie waar nodig bij te sturen.

4. 65% geeft in Q4 2026 aan van PFZW iets te hebben gezien, gehoord of gelezen over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling.
2025: 60%

Waardering

De doelstellingen voor waardering zijn gebaseerd op eerder uitgevoerde kwantitatieve onderzoeken naar communicatiemiddelen, prototypes van concepten en andere uitingen van PFZW.

De volgende doelstelling meten we doorlopend op de website sinds begin 2024.

5. 70% van de deelnemers geeft aan dat de informatie over de nieuwe pensioenregeling en transitie op de website hen geholpen heeft.

De volgende twee doelstellingen meten we wanneer relevant.

6. 70% van de deelnemers beoordeelt de begrijpelijkheid van prototypen met voldoende, goed of uitstekend voorafgaand aan implementatie.
7. Deelnemers beoordelen de prototypen met gemiddeld minimaal een 7,0 voorafgaand aan implementatie.

Gedrag

Daarnaast definiëren we de volgende doelstellingen, die we meten in Q4 2025, Q2 2026 en Q4 2026. Voor deze doelstelling hebben we het in het verleden waargenomen gedrag van deelnemers bij UPO-mailings en doorklikpercentages van zorgverzekeraars bij het versturen van nieuwe polissen als benchmark gehanteerd. We gaan ervanuit dat de eerste berekening en tweede berekening van pensioenbedragen een hogere relevantie hebben en dus hoger scoren dan de twee resultaten uit onze benchmark.

8. 30% van alle actieve deelnemers en slapers heeft naar aanleiding van de eerste

berekening en tweede berekening ingelogd in haar persoonlijke omgeving bij PFZW.

9. 40% van alle pensioengerechtigden heeft naar aanleiding van de eerste berekening en tweede berekening ingelogd in haar persoonlijke omgeving bij PFZW.

N.B. 65% van de totale deelnemerspopulatie heeft e-mail als voorkeurskanaal. We gaan ervanuit dat de inlogs voornamelijk van deze groep komt, aangezien de overige 35% alle relevante informatie per post ontvangt.

Kennis

Met kennisdoelstellingen meten we of de belangrijkste boodschappen zijn begrepen. We meten dit in ieder geval één keer per jaar. Voor het bepalen van deze doelstellingen hebben we onder meer resultaten uit de Brand Tracker, de Publieksmonitor Pensioenen van SZW en onderzoek van de Pensioenfederatie gebruikt.

10. 85% van de deelnemers weet in Q4 2026 dat PFZW een nieuwe pensioenregeling heeft.
2025: 75%

11. 35% van de actieve en gewezen deelnemers weet in Q4 2026 dat hun persoonlijke pensioenvermogen meebeweegt met de resultaten die PFZW behaalt.
2025: 25%

12. 35% van de pensioengerechtigden weet in Q4 2026 dat hun pensioeninkomen door de nieuwe regels sneller kan meegroeien met prijsstijgingen en dat PFZW maatregelen heeft om verlagingen zo veel mogelijk te voorkomen.
2025: 25%

13. 60% van de actieve en gewezen deelnemers weet in Q4 2026 dat ze als ze met pensioen gaan, ze maandelijks pensioeninkomen ontvangen voor de rest van hun leven, ook al worden ze 120 jaar.
2025: 50%

14. 55% van de actieve deelnemers weet in Q4 2026 dat ze verzekerd zijn voor een nabestaanden- en arbeidsongeschiktheidspensioen zolang ze pensioen opbouwen bij PFZW.
2025: 45%

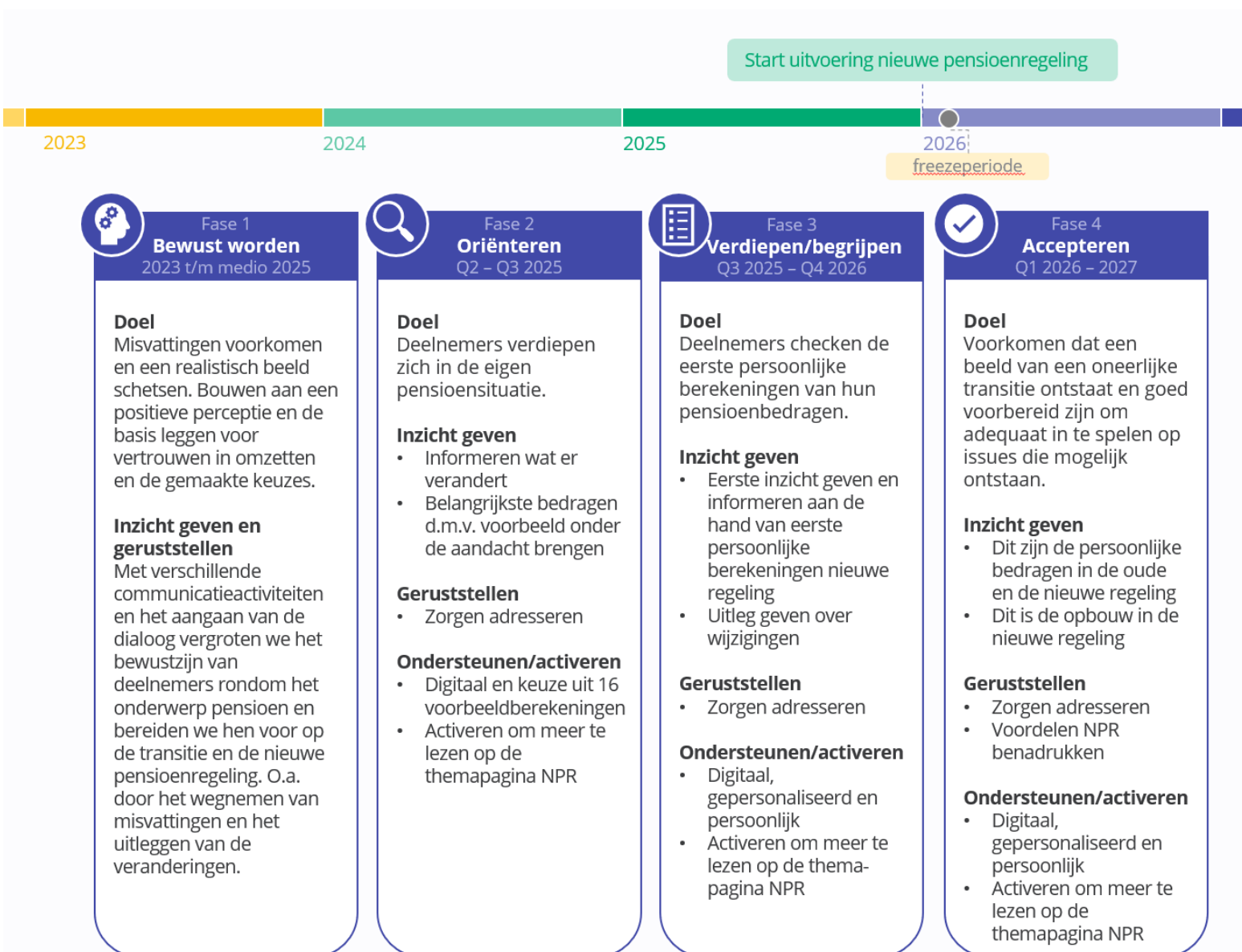
5. Planning met communicatiemomenten, doelgroepen, boodschappen en kanalen

5.1. Planning in fases

Op basis van deelnemersonderzoek dat in Q2 2023 is uitgevoerd voor de ontwikkeling van de klantreis Omzetten onderscheiden we vier fases:

1. Bewust worden
2. Oriënteren
3. Verdiepen/begrijpen
4. Accepteren

In de figuur hieronder staan deze fases verder uitgewerkt. In [Bijlage 1](#) | Tijdlijn transitiecommunicatiestrategie staan de communicatiestrategieën voor alle onderdelen.



5.1.1. Samenhang met reguliere communicatiemomenten

Tijdens de transitieperiode zijn er meerdere momenten waarop ‘reguliere pensioencommunicatie’ over de huidige regeling plaatsvindt, waarvan de UPO’s voor alle doelgroepen en jaaropgaven voor pensioengerechtigden de belangrijkste zijn. Voor de samenhang met deze momenten gelden de volgende uitgangspunten:

- De voorbeeldberekening en de eerste berekening worden niet gekoppeld aan het UPO-verzendmoment. Dit doen we wel voor de tweede berekening van actieve deelnemers.
- We plannen geen generieke communicatie omtrent de transitie op belangrijke momenten voor reguliere pensioencommunicatie, zoals indexatie en kwartaalberichten.

Koppeling met reguliere pensioencommunicatie

Vanaf 2024 hebben we in de reguliere pensioencommunicatie aandacht voor de samenhang met de transitiecommunicatiemomenten. Dat doen we door in die uitingen een alinea op te nemen waarmee we de deelnemer attenderen op de aankomende nieuwe regels. Ook herhalen we de boodschap vanuit de kernpropositie. De exacte inhoud van de alinea verschilt per uiting en wordt in ieder geval opgenomen in:

- UPO’s en welkomstbrieven vanaf januari 2024.
- Indexatiebrieven voor pensioengerechtigden vanaf januari 2024.
- Pop-up-melding in MijnPFZW vanaf maart 2024.

5.2. Boodschappen

We stellen boodschappen op drie niveaus op.

1. Een hoofdboodschap over alle fases en doelgroepen heen.
2. Een kernboodschap per doelgroep, die fase overstijgend is.
3. Gedetailleerde boodschappen per onderdeel, doelgroep en fase.



5.2.1. Hoofdboodschap

We gaan over naar nieuwe regels voor pensioen. Met als streven voor ouderen een koopkrachtiger pensioen en voor jongeren betere afspraken. Alles wat je al bij PFZW hebt opgebouwd gaat mee naar de nieuwe regeling. Daarvoor moeten we berekenen wat jouw deel is in het collectieve PFZW-pensioenvermogen. Dat doen we op een evenwichtige en eerlijke manier. Samen zorgen we ervoor dat jij pensioeninkomen hebt. Ook in het nieuwe stelsel. Al word je 120 jaar.

5.2.2. Kernboodschap per doelgroep

Op basis van de hoofdboodschap formuleren we op operationeel niveau de boodschappen per doelgroep, waarmee we bijdragen aan het behalen van het overkoepelend doel om het vertrouwen positief te beïnvloeden.

Actieve deelnemers

Jongvolwassenen

“Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou.

De overgang zorgt ervoor dat er ook in de toekomst voor iedereen pensioen blijft. Hoe jong je nu ook bent. Je blijft samen met je werkgever pensioen opbouwen bij PFZW. Dat wordt transparanter, persoonlijker en eenvoudiger te begrijpen. We leggen je graag uit wat jij nu al moet weten om inzicht te hebben in jouw inkomen later.

Je kunt er gerust op zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je later stopt met werken. Al word je 120 jaar.”

Volwassenen

“Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou.

Je blijft samen met je werkgever pensioen opbouwen bij PFZW. We blijven samen met jou zorgen voor jouw pensioen. Een van de belangrijkste veranderingen is dat het transparanter en begrijpelijker wordt wat je opbouwt. We leggen je graag uit wat jij moet weten om jouw pensioen te begrijpen in het nieuwe stelsel.

Je kunt er gerust op zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je later stopt met werken. Al word je 120 jaar.”

Bijna-gepensioneerden

“Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou.

Je blijft samen met je werkgever pensioen opbouwen bij PFZW zolang je werkt. En je blijft alle keuzemogelijkheden houden om straks met pensioen te gaan. Zo blijven we samen met jou zorgen voor jouw pensioen. Een van de belangrijkste veranderingen is dat het transparanter en begrijpelijker wordt wat je hebt opgebouwd. We leggen je graag uit wat jij moet weten om jouw pensioen te begrijpen in het nieuwe stelsel.

Je kunt er gerust op zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je later stopt met werken. Al word je 120 jaar."

Pensioengerechtigden (OP)

"Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor u als gepensioneerde bij PFZW.

U blijft pensioeninkomen ontvangen van PFZW. We blijven zorgen voor uw pensioen. Een van de belangrijkste veranderingen is dat we pensioen beter kunnen laten meegroeien met prijsstijgingen. We leggen u graag uit hoe we uw pensioen eerder kunnen verhogen als het goed gaat met de economie en wat we eraan doen om te voorkomen dat uw pensioen ineens veel lager wordt.

U kunt er gerust op zijn dat u ook in het nieuwe stelsel elke maand pensioeninkomen ontvangt. Al wordt u 120 jaar."

Pensioengerechtigden (PP/WP/AP)

Pensioengerechtigden met een partnerpensioen

"Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor u, omdat u een partnerpensioen ontvangt.

U blijft een partnerpensioen ontvangen van PFZW. We blijven zorgen voor dit pensioen. Een van de belangrijkste veranderingen is dat we uw partnerpensioen beter kunnen laten meegroeien met de inflatie. We leggen u graag uit hoe we uw partnerpensioen eerder kunnen verhogen als het goed gaat met de economie en wat we eraan doen om te voorkomen dat het bedrag dat je ontvangt ineens veel lager wordt.

U kunt er gerust op zijn dat u ook in het nieuwe stelsel elke maand pensioeninkomen ontvangt. Al wordt u 120 jaar."

Pensioengerechtigden met een wezenpensioen

"Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou, omdat je een wezenpensioen ontvangt.

Je blijft een wezenpensioen ontvangen van PFZW. We blijven zorgen voor dit wezenpensioen. Een van de belangrijkste veranderingen is dat we je wezenpensioen beter kunnen laten meegroeien met de inflatie. We leggen je graag uit hoe we jouw wezenpensioen eerder kunnen verhogen als het goed gaat met de economie en wat we eraan doen om te voorkomen dat het bedrag dat je ontvangt ineens veel lager wordt.

Je kunt er gerust op zijn dat je ook in het nieuwe stelsel elke maand een wezenpensioen ontvangt."

Pensioengerechtigden met een arbeidsongeschiktheidspensioen

"Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou, omdat je een arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangt.

Je blijft arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangen van PFZW. En je blijft pensioen voor later opbouwen. We blijven samen met jou zorgen voor dit pensioen. Een van de belangrijkste veranderingen is dat we pensioen beter kunnen laten meegroeien met de inflatie. We leggen je graag uit hoe we jouw arbeidsongeschiktheidspensioen eerder kunnen verhogen als het goed gaat met de economie en wat we eraan doen om te voorkomen dat je pensioen ineens veel lager wordt.

Je kunt er gerust op zijn dat je ook in het nieuwe stelsel elke maand een pensioeninkomen ontvangt. Al word je 120 jaar."

Gewezen deelnemers

Jongvolwassenen

"Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou, omdat je in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij PFZW.

De overgang zorgt ervoor dat er ook in de toekomst voor iedereen pensioen blijft. Hoe jong je nu ook bent. Het pensioen dat je bij PFZW hebt opgebouwd wordt transparanter, persoonlijker en eenvoudiger te begrijpen. We leggen je graag uit wat jij nu al moet weten om inzicht te hebben in dit deel van jouw inkomen later.

Je kunt er gerust op zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je met pensioen gaat. Al word je 120 jaar."

Volwassenen

"Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou, omdat je in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij PFZW.

Een van de belangrijkste veranderingen is dat het pensioen dat je hebt opgebouwd transparanter en begrijpelijker wordt. We leggen je graag uit wat jij moet weten om dit deel van jouw pensioen te begrijpen in het nieuwe stelsel.

Je kunt er gerust op zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je later met pensioen gaat. Al word je 120 jaar."

Bijna-gepensioneerden

"Het pensioenstelsel gaat veranderen. Dat geldt voor iedereen in Nederland. Dus ook voor jou.

Een van de belangrijkste veranderingen is dat het transparanter en begrijpelijker wordt wat je hebt opgebouwd. We leggen je graag uit wat jij moet weten om dit deel van jouw pensioen te begrijpen in het nieuwe stelsel. En je blijft alle keuzemogelijkheden houden om straks met pensioen te gaan. Zo blijven we samen met jou zorgen voor jouw pensioen.

Je kunt er gerust op zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je met pensioen gaat. Al word je 120 jaar."

5.2.3. Gedetailleerde boodschappen per doelgroep

Deze boodschappen vertalen we naar gedetailleerde boodschappen (zie matrix op de volgende pagina's). Over de voor deelnemers relevante gevolgen van de wijziging van de pensioenovereenkomsten en over de wijze waarop wordt omgegaan met het omzetten van de opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten. De keuzes hiervoor baseren wij onder andere op:

- specifieke kenmerken van de solidaire premieregeling (wat verandert er wel/niet).
- algemene onderzoeken over de informatiebehoefte van deelnemers.

Speelveld en afhankelijkheden

PFZW zet zoals hiervoor uitgelegd een doorlopende communicatiestroom op meerdere niveaus op om deelnemers mee te nemen in de transitie. We zijn ons er echter van bewust dat de deelnemer ook te maken heeft met invloed van buitenaf, door verschillende stakeholders. Zowel positief, als negatief. Bijvoorbeeld media-aandacht, campagnes van SZW en de Pensioenfederatie, de politiek, sociale partners, andere pensioenfondsen, werkgevers en social media.

Om goed om te gaan met alles wat er op een deelnemer afkomt, nemen we een aantal maatregelen. We laten ons niet leiden door de buitenwereld, maar bewegen waar nodig wel mee en beïnvloeden stakeholders om te borgen dat onze boodschappen bij de deelnemer beklijven. De maatregelen die we nemen zijn:

- Doorlopende registratie van vragen en klantsignalen die bij klantenservice binnenkomen, weergegeven in een dashboard.
- Proactief onderhouden van relaties met relevante stakeholders, waaronder media, door Public Affairs.
- Minimaal 2x per jaar een Social Insights Analyse om het sentiment online in kaart te brengen.
- Aanhaken bij communicatie van SZW en Pensioenfederatie voor een integrale beeldvorming.
- Een actieve rol in werkgroepen van de Pensioenfederatie, waar (richtinggevende) keuzes voor de sector worden gemaakt.

- eigen onderzoeksresultaten zoals inzichten vanuit kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar de communicatie over het omzetten.
- vragen van deelnemers die doorlopend door onze klantenservice worden verzameld.
- vragen van deelnemers tijdens gesprekken met pensioenconsulenten.
- feedback van deelnemers.

N.B. Het gaat hierbij om de inhoudelijke boodschap, dit zijn niet per se de formuleringen die we ook in communicatie aan deelnemers gebruiken.

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Boodschappen gericht op geruststelling										
Samen met jou zorgen we voor jouw pensioen, zodat je gerust kunt zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je stopt met werken... ook al word je 120 jaar.	•	•	•							
Samen met u zorgen we voor uw pensioen, zodat u gerust kunt zijn dat u elke maand pensioeninkomen ontvangt... ook al wordt u 120 jaar.				•			•			
Ook in de nieuwe regeling kunt u gerust zijn dat u elke maand een partnerpensioen van PFZW ontvangt... ook al wordt u 120 jaar.					•					
Ook in de nieuwe regeling kun je gerust zijn dat je elke maand een wezenpensioen van PFZW ontvangt... tot je 21/ 25 jaar bent.						•				
Samen met jou zorgen we voor jouw pensioen, zodat je gerust kunt zijn dat je later elke maand pensioeninkomen ontvangt... ook al word je 120 jaar.								•	•	•
Boodschappen over omzetten										
Je pensioenaanspraken worden op 1 januari 2026 omgezet naar de nieuwe pensioenregeling van PFZW. Alles wat je tot nu toe aan pensioen hebt opgebouwd gaat ook over naar de nieuwe regels. Het pensioengeld dat PFZW beheert wordt door het omzetten niet meer of minder, maar op een andere manier verdeeld. Hoe dat precies gaat, is afhankelijk van de financiële situatie van PFZW op 31 december 2025. Er zijn veel berekeningen gemaakt om ervoor te zorgen dat de voordelen zo goed mogelijk worden verdeeld over iedereen die bij PFZW pensioen ontvangt, opbouwt of heeft opgebouwd.	•	•	•				•			

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Uw pensioenrechten worden op 1 januari 2026 omgezet naar de nieuwe pensioenregeling van PFZW. We berekenen wie recht heeft op welk deel en er wordt geld gereserveerd voor een gezamenlijke reserve. Deze reserve gebruiken we om verlagingen van pensioenen te voorkomen als de resultaten tegenvallen. U blijft dus altijd pensioeninkomen ontvangen. Er zijn veel berekeningen gemaakt om ervoor te zorgen dat de voordelen zo goed mogelijk worden verdeeld over iedereen die bij PFZW pensioen ontvangt, opbouwt of heeft opgebouwd. In de nieuwe pensioenregeling worden de pensioenfondsen niet meer verplicht om grote buffers aan te houden. Er komt daardoor mogelijk meer geld vrij om uit te keren als de pensioenen omgezet worden. Door o.a. een gezamenlijke reserve kunnen we in de toekomst de kans op verlagen klein houden.				•	•	•	•			

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Bij de transitie zijn alle belangen van alle groepen even zwaar gewogen en de voordelen zo goed mogelijk over alle groepen verdeeld. We gaan ervanuit dat de financiële situatie van PFZW op 31 december 2025 goed is, zodat we deze vier afspraken kunnen waarmaken: 1. De pensioenen van iedereen die nu al pensioen ontvangt minstens even hoog houden. 2. De gezamenlijke reserve direct vullen, zodat die ook in de eerste jaren al gebruikt kan worden om verlagingen te voorkomen. 3. Het verwachte pensioeninkomen van zo veel mogelijk mensen minstens even hoog houden. Van een kleine groep werkenden kunnen we nadelen van het afschaffen van de huidige regeling niet helemaal wegnemen. 4. Als we bij het omzetten extra vermogen hebben om te verdelen: het verhogen van alle persoonlijke pensioenvermogens én de pensioenen die al zijn ingegaan.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Bij het omzetten wordt er geld gereserveerd voor een gezamenlijke reserve. Deze reserve gebruiken we onder andere om verlagingen van pensioenen te voorkomen als de resultaten tegenvallen. Als de financiële situatie van PFZW op het moment van omzetten goed is, kan het zijn dat we extra vermogen hebben om te verdelen. Als dat het geval is, verdelen we dat gelijk over iedereen én vullen we de gezamenlijke reserve extra.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Als je met pensioen gaat wordt je opgebouwde persoonlijke pensioenvermogen omgezet in een pensioeninkomen dat je maandelijks ontvangt. Je ontvangt dan ook één keer per jaar vakantiegeld. Dit pensioen komt bovenop de AOW die je vanaf de AOW-leeftijd van de overheid ontvangt.	•	•	•				•	•	•	•
We hebben een voorbeeldberekening gemaakt van pensioenbedragen in de nieuwe regeling. Hiermee krijg je een indruk van wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor een voorbeeldpersoon die past bij jouw situatie. Je ontvangt in oktober of november 2025 een eerste berekening van jouw pensioen na de transitie: de verwachte bedragen en de bedragen als het economisch mee- en tegenzit.	•	•	•				•	•	•	•
We hebben een voorbeeldberekening gemaakt van pensioenbedragen in de nieuwe regeling. Hiermee krijgt u een indruk van wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor een voorbeeldpersoon die past bij uw situatie. U ontvangt in oktober of november 2025 een eerste berekening van uw pensioen na de transitie.				•	•	•	•			
De voorlopige pensioenbedragen voor jouw persoonlijke situatie zijn bekend. We geven je inzicht in wat je in jouw situatie kunt verwachten in de nieuwe regeling. Je ontvangt in de periode maart tot en met mei 2026 de tweede berekening van jouw pensioen na de transitie: jouw persoonlijke pensioenvermogen, de verwachte bedragen als je met pensioen gaat en de bedragen als het economisch mee- of tegenzit.	•	•	•				•	•	•	•

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
De voorlopige pensioenbedragen voor uw persoonlijke situatie zijn bekend. We geven u inzicht in wat u in uw situatie kunt verwachten in de nieuwe regeling. U ontvangt in de periode maart tot en met mei 2026 de tweede berekening van uw pensioen na de transitie.				•	•	•	•			
De pensioenbedragen voor jouw persoonlijke situatie zijn bekend. We geven je inzicht in jouw situatie in de nieuwe pensioenregeling die per 1 januari 2026 is ingegaan.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Je ontvangt een compensatiebedrag, omdat je anders een nadeel zou hebben van het afschaffen van de oude regels. We voegen dit bedrag tijdens het omzetten toe aan jouw persoonlijke pensioenvermogen. Deze compensatie neemt het nadeel weg. [of] Je ontvangt een compensatiebedrag, omdat je een nadeel hebt van het afschaffen van de oude regels. We voegen dit bedrag tijdens het omzetten toe aan jouw persoonlijke pensioenvermogen. Deze compensatie verzacht het nadeel, toch wordt je verwachte pensioen later wat lager dan in de oude regeling.	• (tot en met geboortejaar 1995)	• (tot en met geboortejaar 1995)	• (vanaf geboortejaar 1959)				• (geboorte- jaren 1959 t/m 1995))			
Boodschappen over opbouwen, meebewegen met resultaten, beleggen en het verminderen en delen van risico's										

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Elke maand leggen jij én je werkgever geld in om je persoonlijke pensioenvermogen verder te laten groeien. In je cao wordt bepaald wie welk deel inlegt. Het grootste deel van de premie voegen we toe aan jouw persoonlijke pensioenvermogen. Zo bouw je aan je pensioen voor later. Een klein deel gebruiken we om je te verzekeren voor arbeidsongeschiktheid en overlijden en om de kosten van de pensioenregeling te betalen. Het kan zijn dat we een klein deel van de premie ook gebruiken om de gezamenlijke reserve aan te vullen, als die niet groot genoeg meer is. Je pensioenopbouw stopt altijd als je de AOW-leeftijd bereikt, ook als je daarna nog doorwerkt.	•	•	•							
Als je (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt bent, hoef je de premie voor het opbouwen van je persoonlijke pensioenvermogen over het deel dat je arbeidsongeschikt bent niet zelf in te leggen. Je pensioenopbouw loopt dan wel gewoon door. Je pensioenopbouw stopt altijd als je de AOW-leeftijd bereikt.							•			
In principe moet je werken in loondienst in zorg en welzijn om pensioen op te bouwen bij PFZW. Toch zijn er mogelijkheden om vrijwillig door te gaan met pensioen opbouwen. Bijvoorbeeld als je (tijdelijk) stopt met werken of als je als zzp'er aan de slag gaat. Je moet dan zelf geld in blijven leggen.	•	•	•							

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
We beleggen alle pensioenvermogens. Dat levert winst of soms ook wat verlies op. Rendement noemen we dat. Er zijn berekeningen gemaakt hoe we die rendementen zo goed mogelijk kunnen verdelen, zodat iedereen er voordeel bij heeft. Als je jong bent, loop je wat meer risico. Dat betekent een grotere kans op hoge rendementen en snelle groei, maar ook een grotere kans dat je persoonlijke pensioenvermogen soms minder waard wordt. Maar omdat je jong bent is er dan tijd om dat weer goed te maken. De hoogte van het persoonlijke pensioenvermogen kan dus schommelen. Als je ouder bent, is meer zekerheid belangrijk. Daarom wordt het risico dan steeds kleiner. Over een langere periode gezien groeit je vermogen altijd.	•	•	•					•	•	•
De hoogte van uw pensioeninkomen (OP en AP) of nabestaandenpensioen (PP en WP) verandert elk jaar een beetje. Uw pensioeninkomen beweegt meer mee met de resultaten van PFZW. Uw pensioeninkomen (OP en AP) of nabestaandenpensioen (PP en WP) staat voor een jaar vast.				•	•	•	•			
Uw pensioeninkomen (OP en AP) of pensioen (PP en WP) zal naar verwachting beter kunnen meegroeien met prijsstijgingen.				•	•	•	•			

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms-pensioen	Met partner-pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids-ongeschiktheids-pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
We doen er alles aan om te voorkomen dat we in mindere tijden uw pensioeninkomen / pensioen moeten verlagen. De kans op verlaging is in de praktijk heel klein. Daarvoor hebben we drie maatregelen: 1. We bouwen een gezamenlijke reserve op; 2. We verdelen de rendementen over 3 jaar. Bijv. bij een rendement van 6% in 2027. Je pensioen gaat dan niet in een jaar met 6% omhoog, maar je krijgt in de volgende 3 jaar een verhoging van 2% (1/3 deel); 3. We hebben 100% beschermingsrendement; dit is het rendement dat wordt gereserveerd uit het totale rendement om u te beschermen tegen renterisico, en het risico van een stijgende levensverwachting.				•	•	•	•			
Beleggen is nodig om tot een goed pensioeninkomen te komen. PFZW belegt jouw pensioengeld samen met dat van alle deelnemers. Het is veel gunstiger om dit gezamenlijk te doen, zo kunnen we meer rendement maken door meer (verantwoord) risico te nemen. Het risico wordt afgebouwd naar mate je ouder wordt en je pensioendatum nadert. Voor pensioengerechtigden is het risico heel klein. Regelmatig onderzoekt PFZW onder een grote groep deelnemers hoeveel risico's zij kunnen en willen lopen met hun pensioengeld. Door deze risicopreferentieonderzoeken weten we beter wat bij de deelnemers past. En kunnen we het beleggingsbeleid daar per leeftijdsgroep op afstemmen.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Boodschappen over pensioenuitkeringen										
Jaarlijks weet u in november welk bedrag u het jaar daarop maandelijks als pensioeninkomen (OP en AP) of pensioen (PP en WP) ontvangt.				•	•	•	•			
In mei ontvangt u vakantiegeld om van op vakantie te gaan of voor iets anders als u dat wilt.				•	•	•	•			
Boodschappen over risicoverzekeringen										
Als u overlijdt en u hebt een partnerpensioen geregeld toen u met pensioen ging, ontvangt uw partner zolang hij of zij leeft een pensioeninkomen van PFZW. De hoogte van het partnerpensioen voor en na de transitie ziet u in MijnPFZW.				•						
Uw pensioenopbouw voor later loopt bij arbeidsongeschiktheid door op 70 of 75% van het niveau voorafgaand aan de arbeidsongeschiktheid. De verzekering tegen overlijden blijft volledig voor 100% doorlopen.							•			
Zolang je in loondienst werkt in de sector zorg en welzijn ben je prima verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid. Dat regelen we samen. Als je (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt raakt, kun je in aanmerking komen voor een arbeidsongeschiktheidspensioen van PFZW als aanvulling op de uitkering die je van UWV ontvangt.	•	•	•							
Omdat je een salaris hebt dat hoger is dan WIA-jaargrens, is er voor jou een extra verzekering tegen arbeidsongeschiktheid. Hiermee is ook het deel van je salaris verzekerd dat boven de grens van de reguliere verzekering ligt. Je betaalt hiervoor automatisch extra premie.	• (met salaris >WIA-grens)	• (met salaris >WIA-grens)	• (met salaris >WIA-grens)							

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Zolang je werkt in de sector zorg en welzijn of arbeidsongeschikt bent, ben je prima verzekerd bij overlijden. Dat regelen we samen. Als je overlijdt ontvangen je partner en kinderen een pensioen. Als je getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap hebt, is dit automatisch geregeld. Als je samenwoont, moet je je partner wel bij ons aanmelden. Dat kan eenvoudig via een samenlevingsverklaring die je zelf kunt invullen.	•	•	•				•			
Je houdt het partnerpensioen en wezenpensioen dat je in de huidige regeling hebt opgebouwd. Ook als je de sector zorg en welzijn verlaat en nog niet met pensioen bent. Wel zetten we dit om naar de nieuwe regels.	•	•	•				•	•	•	•
Als je uit dienst gaat en nog geen nieuwe baan hebt of als zelfstandige gaat werken, dan loopt de dekking voor het nabestaandenpensioen en arbeidsongeschiktheidspensioen nog 6 maanden door. Na die 6 maanden kun je ervoor kiezen om de dekking voor het partnerpensioen voort te zetten. Dit wordt dan gefinancierd uit je opgebouwde persoonlijke pensioenvermogen.	•	•	•							
Boodschappen over inzicht										
In MijnPFZW krijg je eenvoudig inzicht in de mate waarin jouw verwachte pensioen voldoende voor je is.			•				• (≥58 jaar)	•	•	•
In MijnPFZW krijg je eenvoudig inzicht in de mate waarin jouw verwachte pensioen voldoende voor je is. Je weet dat je straks een goed pensioeninkomen hebt. En als je te weinig pensioen hebt, kun je tijdig actie ondernemen. Je kunt zelf zorgen voor meer pensioen (bijsparen). Zo kun je bijvoorbeeld een pensioengat repareren.	•	•					• (t/m 57 jaar)			

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Je ziet na de transitie in MijnPFZW je persoonlijke pensioenvermogen, hoeveel jij en je werkgever hebben ingelegd, hoeveel rendement er is behaald en wat je verwachte pensioen is als je met pensioen gaat. En andere pensioenbedragen. Je persoonlijke pensioenvermogen en verwachte pensioen kunnen schommelen doordat ze meebewegen met de resultaten van PFZW.	•	•	•				•			
U ziet na de transitie in MijnPFZW de hoogte van uw pensioen (OP en AP) of pensioen (PP en WP).				•	•	•	•			
Je kunt je pensioenbedragen bij PFZW altijd inzien in MijnPFZW. Dat kan voor de transitie al voor de huidige regeling en vanaf oktober 2025 voor (de verwachte bedragen in) de nieuwe regeling. Kijk op mijnpensioenoverzicht.nl om ook inzicht te krijgen in pensioen dat je eventueel bij andere werkgevers in andere sectoren hebt opgebouwd en je AOW.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Van februari tot medio maart 2026 zijn tijdelijk niet alle functionaliteiten in MijnPFZW beschikbaar. Dat is nodig om het omzetten goed te laten verlopen. Je kunt wel altijd jouw pensioen inzien en sommige aanvragen indienen.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Boodschappen over met pensioen gaan										
Je kunt je pensioen aanvragen via MijnPFZW. Dat kan op (bijna) elk moment voor of na de transitie. Je hebt voor en na de transitie dezelfde keuzemogelijkheden. Als je voor de transitie je pensioen laat ingaan, wordt je pensioen op 1 januari 2026 omgezet naar de nieuwe regeling. Alleen van februari tot medio maart 2026 is het tijdelijk niet mogelijk om je pensioen aan te vragen. Dat is nodig om het omzetten goed te laten verlopen. Als je rond de transitie met pensioen gaat, informeren we je over de mogelijkheden om je pensioen iets eerder of iets later aan te vragen.			• (met pensioen gaan)							•

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Als je voor de transitie je pensioen aanvraagt, dan zie je bedragen die zijn gebaseerd op de oude regeling. Op 1 januari 2026 wordt dat automatisch omgezet naar de nieuwe regeling. Het kan zijn dat je pensioeninkomen dan iets verandert. Je kunt dan eventueel je gemaakte keuzes nog wijzigen.			• (met pensioen gaan)							
Als je je pensioen hebt aangevraagd, krijg je eerst een bericht over een voorlopige toekenning. Drie maanden nadat je pensioen is ingegaan, ontvang je een bericht over de hoogte van je pensioeninkomen. De hoogte kan daarna elk jaar op 1 januari iets veranderen. We informeren je daar altijd over in november.			• (met pensioen gaan)				• (met pensioen gaan)			• (met pensioen gaan)
PFZW biedt je hulp om te komen tot een goed plan om met pensioen te gaan dat past bij jouw persoonlijke situatie en de manier waarop je je leven wil leiden. Je kunt verschillende extra keuzes te maken in de manier om het pensioeninkomen te laten uitbetalen: • Je kan het pensioen eerder, vanaf 10 jaar voor je AOW-leeftijd laten ingaan. Vanaf 5 jaar voor de AOW-leeftijd kan je ook kiezen voor een hoger pensioeninkomen tot de AOW-leeftijd omdat je nog geen AOW ontvangt. Je kunt je pensioen ook later laten ingaan dan de AOW-leeftijd, bijvoorbeeld als je toch nog doorwerkt. • Je kunt je pensioen gedeeltelijk laten ingaan, als je bijvoorbeeld minder gaat werken. • Je kunt ook na pensionering een partnerpensioen blijven verzekeren. • Je kunt kiezen voor tijdelijk een hogere of juist wat lager pensioeninkomen (hoog/laag).			•				• (≥58 jaar)			•

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Boodschappen over informatie, vragen, klachten en bezwaren										
Kijk voor meer informatie over de nieuwe regels voor pensioen op pfzw.nl/nieuweregelsvoorpensioen . Als u nog vragen heeft, kunt u die stellen aan onze klantenservice.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Bij klachten kunt u een beroep doen op onze klachtenregeling.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Overige boodschappen										
Je kunt vanaf 1 juli 2026 ook vrijwillig extra bijsparen voor je pensioen. Dat kun je bijvoorbeeld doen om een pensioengat te repareren of omdat je later wat extra verwacht nodig te hebben voor bijvoorbeeld een grote uitgave zoals een reis.	•	•	•				•			
PFZW heeft 3 soorten pensioen voor je geregeld: • Ouderdomspensioen: • Nabestaandenpensioen • Arbeidsongeschiktheidspensioen	•	•	•				•			
Als je na het bereiken van de AOW-leeftijd doorgaat met werken, stopt je pensioenopbouw.			•							

Boodschap	Actieven			Pensioengerechtigden				Gewezen deelnemers		
	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar	Ouderdoms- pensioen	Met partner- pensioen	Met wezenpensioen	Met arbeids- ongeschiktheids- pensioen	≤ 42 jaar	43 t/m 57 jaar	≥ 58 jaar
Samen zorgen voor uw pensioen. Een onderdeel daarvan is een gezamenlijke reserve. Deze reserve wordt gebruikt om bij grote tegenvallers persoonlijke pensioenvermogens of pensioen/pensioeninkomen aan te vullen en om risico's te spreiden. Hiermee blijven naar verwachting grote negatieve schommelingen in de uitkeringsfase uit. De doelen van de gezamenlijke reserve zijn: • Verkleinen van de kans dat pensioenen moeten worden verlaagd. • Het opvangen van micro-langlevens (dat individuele deelnemers ouder worden dan vooraf aangenomen). • Het opvangen van macro-langlevens (snellere stijging van de gemiddelde levensverwachting van de Nederlandse bevolking en specifiek deelnemers van PFZW dan verwacht). • Voorkomen dat iemands persoonlijke pensioenvermogen negatief wordt.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
We streven ernaar dat de verwachte omvang van de gezamenlijke reserve op lange termijn altijd 3% is. De omvang van de gezamenlijke reserve is maximaal 5% van het totale vermogen. Als het niveau van de gezamenlijk reserve hoger is dan 6% van het totale fondsvermogen, wordt het overschot verdeeld over de persoonlijke pensioenvermogens. De gezamenlijke reserve wordt bij omzetten gevuld vanuit het collectieve vermogen. Daarna wordt de reserve – wanneer nodig – gevuld vanuit behaalde rendementen. Als dat niet mogelijk is, kan een deel van de premie worden gebruikt om de reserve aan te vullen. Maximaal 3% van de premie wordt hiervoor gebruikt.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

5.3. Kanalen

Om onze boodschappen en onze doelstellingen te behalen, zetten we een mix in van kanalen voor generieke communicatie en voor persoonlijke communicatie. Daarnaast is er waar mogelijk een wisselwerking met campagnes en andere relevante communicatie van stakeholders. Het uitgangspunt voor de communicatie is digital first, waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van digitale kanalen. Op die manier kunnen we informatie zo goed mogelijk gelaagd toegankelijk maken. We zorgen ervoor, zoals in paragraaf 3.2 omschreven, dat er ook alternatieve niet-digitale kanalen zijn voor deelnemers die 'post' als voorkeurskanaal hebben.

Generieke communicatie: diverse kanalen

Voorafgaand aan de transitie de deelnemer voorbereiden en meenemen in de verandering, zetten we een groot aantal kanalen in. Dit doen we om de boodschappen beter te laten beklijven

Om te borgen dat communicatie via alle kanalen op elkaar aansluit, gelden de volgende uitgangspunten:

- We informeren correct, duidelijk, zorgvuldig en tijdig.
- We dragen een consistente en realistische boodschap uit in alle communicatiemiddelen en activiteiten.
- We formuleren teksten op B1-niveau conform onze schrijfwijzer, Taal op groen en inzichten uit Eenvoudig communiceren over pensioen.
- We testen de boodschap zoveel mogelijk vooraf op begrijpelijkheid.
- We voldoen aan de wettelijke eisen van toegankelijkheid.
- We passen visualisaties toe waar mogelijk.
- We bieden de informatie gelaagd aan.
- We maken de deelnemers zoveel mogelijk zelfredzaam en bieden handelingsperspectief, waarmee we bijdragen aan het door hen gewenste 'gerustgesteld worden'.
- We gebruiken feedback van deelnemers om de communicatie te verrijken en te optimaliseren.

en de verschillende doelgroepsegmenten te bereiken op wijzen die het best bij hen passen. In deze paragraaf zetten we de kanaalkeuzes en onderbouwingen uiteen. In paragraaf 5.5 geven we een overzicht van de kanalen en middelen per moment en boodschap.

Persoonlijke communicatie: steeds dezelfde kanalen

Om de verwerking van de boodschappen in de persoonlijke communicatie te vereenvoudigen, zetten we daarvoor steeds dezelfde kanalen in. Boodschappen zijn eenduidig, de omgeving (digitaal of schriftelijk) oogt steeds hetzelfde en we leggen de deelnemer steeds uit wat eraan vooraf ging en wat er gaat komen. Zo helpen we met een bewuste kanalen inzet om het gevoel van een informatie-overload te voorkomen en borgen we dat deelnemers eerdere informatie altijd eenvoudig kunnen terugvinden.

Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media, MijnPFZW en e-mails

Onze bestaande digitale kanalen zijn bewezen effectief om grote doelgroepsegmenten in een keer te bereiken met **generieke communicatie**. Ook voor onze reguliere communicatie zetten we digitale kanalen in. We zetten de e-nieuwsbrief, website en socialmediakanalen (organisch en paid) in voor het generiek communiceren over het proces, de spelregels van omzetten en de nieuwe regels voor pensioen.

Ook voor **persoonlijke communicatie** zetten we deels digitale kanalen in. We richten een vernieuwde Mijn-omgeving in om deelnemers persoonlijk inzicht te geven in hun pensioenbedragen. Via persoonlijke e-mails informeren we deelnemers daarover die 'digitaal' als voorkeurskanaal hebben.

Schriftelijke communicatie: brieven en magazines

Deelnemers die een voorkeur hebben aangegeven voor schriftelijke communicatie bieden we een alternatief voor digitale **persoonlijke communicatie**. Met deze groep communiceren we – net als binnen de reguliere pensioencommunicatie – via persoonlijke brieven in plaats van via persoonlijke e-mails.

Voor **generieke communicatie** zetten we onder andere onze bestaande fysieke magazines in die drie keer per jaar per post naar alle deelnemers

en pensioengerechtigden worden gestuurd. Deelnemers kunnen ook kiezen voor een digitale variant van het magazine, waarin we dezelfde inhoud aanbieden.

Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten

We zetten mondelinge communicatie in om **generieke communicatie** meer duiding te geven en om deelnemers de ruimte te geven om de dialoog aan te gaan, via bijvoorbeeld webinars. Ook zetten we fysieke momenten in voor duiding en het aangaan van de dialoog, via bijvoorbeeld (kleinschalige) bijeenkomsten.

Visuele communicatie: video's, infographics en meer

We vullen geschreven communicatie (teksten) zo veel mogelijk aan met visuele communicatie, omdat o.a. uit onderzoek van Netspar blijkt dat visuele communicatie effectiever is in het overbrengen van boodschappen over pensioenonderwerpen bij deelnemers. Het gaat om video's, infographics en andere informatiedragende visuals die we inzetten voor **generieke communicatie** en voor **persoonlijke communicatie** in MijnPFZW.

Communicatie via stakeholders: werkgevers en sociale partners

Voor **generieke communicatie** en **persoonlijke communicatie** zien we belangrijke kanalen in werkgevers en sociale partners. Deelnemers wenden zich met pensioenvragen vaak tot de werkgever. We voorzien de werkgevers daarom

van de benodigde handvatten om de belangrijkste vragen van deelnemers over de transitie te kunnen beantwoorden. Daarnaast ondersteunen we werkgevers met middelen om proactief via de eigen kanalen in te zetten. Ook sociale partners zijn een relevant kanaal, omdat zij met name op het (besluitvormings)proces en de keuze voor de nieuwe regels extra gewicht aan onze communicatie kunnen toevoegen.

5.4. Communicatiemomenten

5.4.1. Communicatiemomenten in vier fases

Aan de eerder genoemde fases koppelen we de vier belangrijkste communicatiemomenten.

1. Generieke communicatie

Dit zijn in feite diverse contactmomenten over een langere periode. We gaan de dialoog aan met deelnemers, nemen misvattingen weg en communiceren over de eerste veranderingen en voordelen van de nieuwe regeling. We zorgen ervoor dat deelnemers weten dat PFZW een nieuwe pensioenregeling invoert en we creëren een basis voor begrip van de veranderingen. We voorkomen onrust en wantrouwen, ook door in te spelen op wat er speelt in de media.

Deze fase is al gestart vóór de scope van dit communicatieplan, in 2023. Door een gefaseerde inzet van verschillende communicatiestrategieën (zie [Bijlage 1](#) | Tijdlijn transitiecommunicatiestrategie) nemen we deelnemers al ruim voorafgaand aan het



* UPO-verzending vindt plaats van januari tot en met september in 2025.

** Voor de groepen waarvoor geen TUPO format wordt aangeboden, sturen we in 2026 naast de definitieve berekening een UPO

transitiemoment en de verplichte communicatiemomenten mee in de verandering. Door deze aanpak zijn deelnemers beter voorbereid en gerustgesteld op het moment dat de eerste persoonlijke berekeningen gedeeld worden en ervaren ze dat PFZW open en begrijpelijk met hen communiceert over de transitie. Waar mogelijk en relevant hanteren we ook voor de generieke communicatie de doelgroepsegmentatie.

2. Persoonlijke communicatie: voorbeeldberekening

We informeren deelnemers begin Q3 2025 persoonlijk met een voorbeeldberekening. Daarin nemen we, zodra we daar voldoende inzicht in hebben, ook eventuele compensatie mee. Deze berekening bevat nog geen persoonlijke cijfers, maar is opgebouwd aan de hand van een maatmensberekening. We bereiken deelnemers via persoonlijke e-mail en post, afhankelijk van de voorkeur voor persoonlijke communicatie die bij



ons bekend is. De voorbeeldberekening is inzichtelijk in de digitale omgeving MijnPFZW. Door de voorbeeldberekening krijgt de deelnemer een indruk wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor een voorbeeldpersoon die past bij haar situatie. Uit kwalitatief onderzoek blijkt dat deelnemers deze voorbeeldberekening als geruststellend ervaren. Uit kwantitatief onderzoek leren we dat de voorbeeldberekening met een ruime voldoende wordt gewaardeerd.

3. Persoonlijke communicatie: eerste berekening (wettelijk verplicht)

In oktober of november 2025 ontvangen deelnemers (via hetzelfde kanaal) een eerste

De ontwikkelde Mijn-omgeving is twee keer kwalitatief en één keer kwantitatief getest onder deelnemers. Aan het kwantitatieve onderzoek deed een representatieve set van 3.268 deelnemers mee. Het rapportcijfer ligt tussen 6,5 (gepensioneerden) en 7,4 (actieven 43 t/m 57 jaar). Met inzichten van experts in gedragswetenschappen is de omgeving verrijkt.

persoonlijke berekening van hun persoonlijk pensioenvermogen en/of pensioeninkomen vanaf 2026. Die leidt naar een klantreispagina per doelgroep. Na inloggen verschijnen in de Mijn-omgeving persoonlijke bedragen (zie bijlage 3).

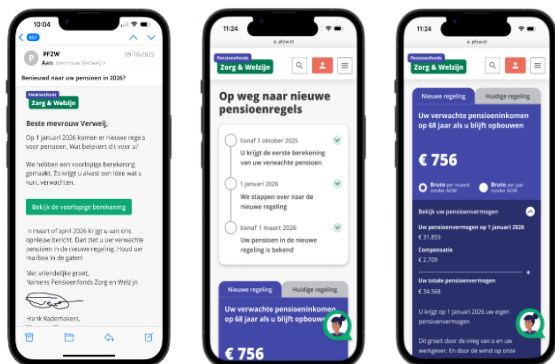
De omgeving binnen MijnPFZW bestaat uit drie onderdelen:

Een tijdlijn. Door een tijdlijn krijgt de deelnemer inzicht in de stappen op weg naar de nieuwe regeling. Op deze manier nemen we de deelnemer aan de hand mee. Als een deelnemer meer wil weten over wat de stap precies inhoudt, kan erop geklikt worden voor een toelichting. Uit onderzoek leren we dat deelnemers een concrete, eenvoudige en overzichtelijke tijdlijn waarderen als hulpmiddel.

Eerste persoonlijke berekening van de bedragen.

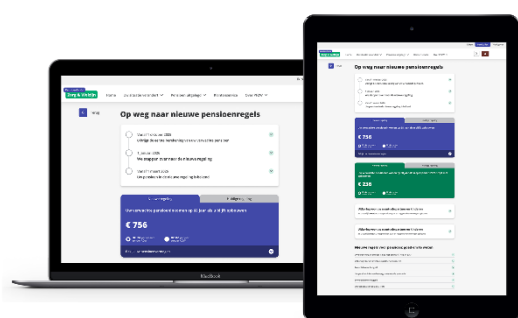
We tonen in deze fase zowel de eerste persoonlijke berekening van de bedragen in de nieuwe regeling als de bedragen in de huidige regeling zoals genoemd in paragraaf 3.3.2. De informatie wordt op een gelaagde manier getoond; de deelnemer kiest zelf welke bedragen of uitleg over de bedragen gelezen wordt.

‘Goed om te weten’. Onderaan de pagina staat het onderdeel ‘Goed om te weten’, waar we aanvullende informatie over de nieuwe regeling tonen. Alle content (geschreven en visueel) wordt per doelgroep aangepast. Een aantal vaste onderwerpen wordt bij iedereen getoond bijvoorbeeld ‘uw nieuwe pensioenregeling’ en ‘u krijgt pensioen zolang u leeft’. Per doelgroep kan dit blok andere onderwerpen laten zien, bijvoorbeeld het onderwerp ‘uw pensioenkeuzes’ voor de doelgroep ≥ 58 jaar.



4. Persoonlijke communicatie: tweede berekening (wettelijk verplicht)

Op dezelfde wijze informeren we deelnemers over de tweede persoonlijke berekeningen. Dit doen we in de periode maart tot en met mei 2026, waarbij de berekeningen gebaseerd is op de dekkinggraad op 31 december 2025. Ook hier hanteren we dezelfde drie onderdelen. Het belangrijkste verschil met de eerste berekening is dat de tweede berekening gebaseerd is op de dekkinggraad van 31 december 2025.



Informatie in Mijnpfzw en papieren variant

In de eerste berekening en tweede berekening nemen we per doelgroep in ieder geval de bedragen op die we in paragraaf 3.3.2. noemen. We vullen die bedragen – zowel in de digitale als papieren variant – aan met de volgens de wet verplichte gegevens en toelichtingen zoals vereist volgens artikel 150j van de Pensioenwet en artikel 46a van het Besluit uitvoering Pensioenwet. In [Bijlage 4](#) | Uitwerking Mijnpfzw-omgeving voor wettelijk verplichte communicatiemomenten is het design opgenomen van de digitale versie van de voorbeeldberekening waarin deze elementen zijn opgenomen.

De persoonlijke communicatie is uitvoerig getest. Om eventuele onvoorziene bijsturing mogelijk te maken, onderzoeken we ook de mogelijkheid tot

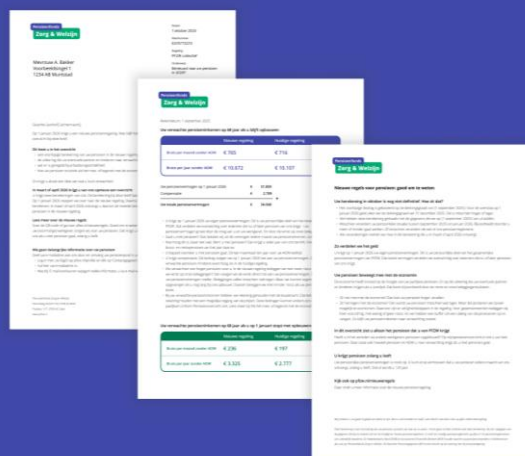
een gefaseerde uitrol van deze mailings. Zo kunnen we waar nodig tussentijds bijsturen op basis van signalen van deelnemers.

5.4.2. Communicatie over compensatie

Een van onze aandachtspunten is communicatie over compensatie. Een groot deel van onze actieve deelnemers ontvangt compensatie (geboortejaren 1959 t/m 1995) om de nadelen van het afschaffen van de doorsneesystematiek weg te nemen. We weten nu nog niet hoe hoog de verwachte pensioenen en een eventuele compensatie gaan zijn. Wij informeren deelnemers over het bestaan en het doel van compensatie voor specifieke doelgroepen in generieke communicatie. Communicatie over de (verwachte) hoogte van compensatie in individuele gevallen vindt altijd plaats via persoonlijke communicatie. Daarvoor gebruiken we de eerste berekening en de tweede berekening.

Bij omzetten bij een dekkinggraad van 102,6%, neemt de compensatie naar verwachting voor 10% van de actieve deelnemers niet het gehele nadeel van de afschaffing van de doorsneesystematiek weg. Dit betreft vooral actieve deelnemers vanaf 48 jaar met een relatief lage pensioenopbouw. Om hoeveel deelnemers het in de praktijk gaat is afhankelijk van de

Voor deelnemers die niet digitaal kunnen of willen communiceren (voorkeuren zijn bekend bij PFZW), hebben we een papieren variant van het overzicht van alle bedragen. Zij ontvangen die conform de eerder genoemde planning per post.



dekkingsgraad en de hoogte van de rente op het moment van omzetten.

5.4.3. Communicatie tijdens de freezeperiode

De feitelijke omzetting van alle pensioenaanspraken en pensioenrechten vindt plaats in februari en deel van maart 2026. We hanteren de periode 1 februari tot medio maart 2026 als freezeperiode. Dit is noodzakelijk om de kans op fouten te minimaliseren en de omzetting zo soepel mogelijk te laten verlopen. De freezeperiode heeft in meer of mindere mate impact op alle deelnemersgroepen. Welke impact dat is en hoe we daarover communiceren, beschrijven we hierna.

MijnPFZW wel beschikbaar voor raadplegen

We streven ernaar MijnPFZW deels beschikbaar te houden tijdens de freezeperiode voor het raadplegen van gegevens en waar mogelijk het doen van sommige aanvragen. Of dit in alle gevallen haalbaar is, wordt nog onderzocht. Alle deelnemers kunnen in deze periode dus in ieder geval inloggen in MijnPFZW en daar de eerste berekening raadplegen die in oktober 2025 is verstuurd. We informeren deelnemers in MijnPFZW over de functionaliteiten.

Sommige services in MijnPFZW zijn niet beschikbaar

Een aantal services in MijnPFZW is tijdens de freezeperiode niet beschikbaar. Dit gaat bijvoorbeeld om het maken van een pensioenplan en het aanvragen van pensioen. Dat betekent dat deelnemers in deze periode geen (vroeg)pensioen kunnen aanvragen of een pensioenplan kunnen maken. Dit geldt voor de volgende doelgroepen: deelnemers die vanaf maart 2026 met (vervroegd) pensioen willen of deels pensioen willen opnemen. We informeren deelnemers hierover op MijnPFZW en de specifieke deelnemers in de (anticipatie)brief voor het aanvragen van pensioen. Ook verlengen we de periode waarin deze deelnemers pensioen kunnen aanvragen.

Sommige aanvragen kunnen wel worden ingediend in de freezeperiode

Een aantal administratieve processen, zoals het wijzigen van een rekeningnummer of het verwerken van een overlijden zijn ook tijdens de freeze beschikbaar. Deze wijzigingen worden verwerkt tijdens de freezeperiode. Hierover

worden deelnemers voorafgaand aan het starten van de aanvraag geïnformeerd, dus in het proces. We onderzoeken nog of deze aanvragen door de deelnemer via MijnPFZW kunnen worden ingediend, of dat er tijdelijk een alternatief proces voor komt.

In principe worden zaken die tot wijzigingen in aanspraken of rechten leiden niet verwerkt tijdens de freeze. Wel wordt geïnventariseerd per proces hoe met urgente situaties om te gaan. Bijvoorbeeld uitbetalingen stoppen bij een overlijden, of rekeningen blokkeren en deblokken bij bijzondere situaties.

Sommige aanvragen kunnen niet worden ingediend tijdens de freezeperiode

Sommige aanvragen, waaronder het aanvragen van pensioen, kunnen tijdens de freezeperiode niet worden ingediend. Dit zijn aanvragen met een hoge impact op de transitie en waar de transitie direct betrekking op heeft. We hebben deelnemers met een verwachte pensioendatum rond de transitiedatum in kaart gebracht. In het anticipatieproces, dat standaard zes maanden voorafgaand aan de verwachte transitiedatum start en waarmee deelnemers worden voorbereid op de ingang van hun pensioen, worden deelnemers daarover persoonlijk geïnformeerd. We leggen uit dat zij eerder kunnen starten met het maken van een pensioenplan en dat zij bij voorkeur voor 1 februari 2026 hun pensioen aanvragen of, waar de doorlooptijd dat toelaat, na medio maart. Het anticipatieproces tijdens de transitieperiode is uitgewerkt in een separaat plan.

5.4.4. Hoe verhouden de verschillende momenten zich tot elkaar?

De fase van generieke communicatie is ondersteunend aan en ter voorbereiding op de boodschappen die via de persoonlijke communicatie worden gedeeld.

In de persoonlijke communicatie (voorbeeldberekening, eerste berekening en tweede berekening) hebben we aandacht voor hoe berekeningen zich tot elkaar verhouden. Bij de eerste berekening kondigen we aan dat bedragen nog kunnen veranderen, bij de tweede berekening leggen we uit waardoor veranderingen kunnen zijn ontstaan. We leggen daarom in ieder geval uit:

- Waar elke berekening op is gebaseerd;
- Waardoor verschillen kunnen zijn ontstaan tussen de eerste berekening en tweede berekening (uitleg in algemene termen, niet gebaseerd op persoonlijke bedragen);
- Welke peildata zijn gehanteerd (indien van toepassing);
- Wanneer meer informatie verstrekt wordt (bijv. bij de voorbeeldberekening vertellen we wanneer de eerste berekening en de tweede berekening worden gedeeld);
- Waar andere relevante informatie te vinden is;
- Hoe vragen gesteld kunnen worden en hoe klachten en zorgen gedeeld kunnen worden.

Deze uitleg is generiek. Deelnemers kunnen als zij dat willen een persoonlijke berekening opvragen.

5.4.5. Onderbouwing van de keuzes

De keuzes voor en invulling van de communicatiemomenten zijn verder uitgewerkt in de klantreis Omzetten. De keuzes zijn gebaseerd op een marktscan die voor dezelfde klantreis is uitgevoerd. Die bestond uit de volgende onderdelen:

1. Richtlijnen vanuit de AFM en Pensioenfederatie over informatieverstrekking.
2. Bestaand deelnemersonderzoek PFZW:
3. Omzetten en compenseren
4. Inzicht in inleg en uitkomst
5. Digital Performance Monitor
6. Informatie en/of onderzoek vanuit de sector:
7. APG Deelnemers Experimenten Team (DET) - inzichten deelnemers.
8. Uitlegbaarheid van het nieuwe pensioenstelsel.
9. Begrip en interpretatie navigatiemetafoor en pensioenscenario's.
10. Webinar over segmentatie door Ipsos, Yellowtail en PGB.
11. Informele gesprekken en kennisuitwisseling met pensioenuitvoerders APG en TKP om inzichten op te doen.
12. Klantsignalen van onze klantenservice rondom het nieuwe pensioenstelsel.
13. Markt- en servicescan 'Inzicht in inleg en uitkomst'.

5.5.Planning met boodschappen, kanalen en momenten in een matrix

Eerder in dit plan gaven we een overzicht van de boodschappen die we gaan communiceren met de doelgroepsegmenten. In de volgende matrix koppelen we deze boodschappen aan in te zetten middelen en communicatiemomenten (fases). Veel boodschappen herhalen we gedurende verschillende fases, zodat de boodschap beter beklijft en we het bereik vergroten. Daarom zijn we vanaf 2023 al gestart met een groot aantal boodschappen in generieke communicatie. Ook ná de transitie herhalen we boodschappen over de transitie in generieke communicatie, om antwoorden te geven op vragen die leven over het (proces en de gevolgen van) omzetten. In **bold** geven we aan in welke fase een specifieke boodschap meer de nadruk heeft.

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanal			
Over geruststelling	Samen met jou zorgen we voor jouw pensioen, zodat je gerust kunt zijn dat je elke maand pensioeninkomen ontvangt als je stopt met werken... ook al word je 120 jaar. Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines - Visuele communicatie - Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines
Samen met u zorgen we voor uw pensioen, zodat u gerust kunt zijn dat u elke maand pensioeninkomen ontvangt... ook al wordt u 120 jaar.	Generieke communicatie Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media	Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
	- Schriftelijke communicatie: magazines - Visuele communicatie - Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Schriftelijke kanalen: post		- Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines
Ook in de nieuwe regeling kunt u gerust zijn dat u elke maand een pensioeninkomen van PFZW ontvangt... ook al wordt u 120 jaar.	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Visuele communicatie	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
Ook in de nieuwe regeling kun je gerust zijn dat je elke maand een pensioen van PFZW ontvangt... tot je 21/ 25 jaar bent.	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Visuele communicatie	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines
Samen met jou zorgen we voor jouw pensioen, zodat je gerust kunt zijn dat je later elke maand pensioeninkomen ontvangt... ook al word je 120 jaar.	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines - Visuele communicatie - Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
				Schriftelijke communicatie: magazines
Over omzetten				
Je pensioenaanspraken worden op 1 januari 2026 omgezet naar de nieuwe pensioenregeling van PFZW. Alles wat je tot nu toe aan pensioen hebt opgebouwd gaat ook over naar de nieuwe regels. Het pensioengeld dat PFZW beheert wordt door het omzetten niet meer of minder, maar op een andere manier verdeeld. Hoe dat precies gaat, is afhankelijk van de financiële situatie van PFZW op 31 december 2025. Er zijn veel berekeningen gemaakt om ervoor te zorgen dat de voordelen zo goed mogelijk worden verdeeld over iedereen die bij PFZW pensioen ontvangt, opbouwt of heeft opgebouwd.	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines - Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten - Communicatie via stakeholders: werkgevers en sociale partners	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of Schriftelijke kanalen: post Fysieke kanalen: voorlichtingsbijeenkomsten	Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of Schriftelijke kanalen: post
Uw pensioenrechten worden op 1 januari 2026 omgezet naar de nieuwe pensioenregeling van PFZW. We berekenen wie recht heeft op welk deel en er wordt geld gereserveerd voor een gezamenlijke reserve. Deze reserve gebruiken we om verlagingen van pensioenen te voorkomen als de resultaten tegenvallen. U blijft dus altijd pensioeninkomen ontvangen. Er zijn veel berekeningen gemaakt om ervoor te zorgen dat de voordelen zo goed mogelijk worden	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines - Mondelinge en fysieke communicatie:	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of Schriftelijke kanalen: post Fysieke kanalen: voorlichtingsbijeenkomsten	Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
verdeeld over iedereen die bij PFZW pensioen ontvangt, opbouwt of heeft opgebouwd. In de nieuwe pensioenregeling worden de pensioenfondsen niet meer verplicht om grote buffers aan te houden. Er komt daardoor mogelijk meer geld vrij om uit te keren als de pensioenen omgezet worden. Door o.a. een gezamenlijke reserve kunnen we in de toekomst de kans op verlagen klein houden. Bij de transitie zijn alle belangen van alle groepen even zwaar gewogen en de voordelen zo goed mogelijk over alle groepen verdeeld. We gaan ervanuit dat de financiële situatie van PFZW op 31 december 2025 goed is, zodat we deze vier afspraken kunnen waarmaken: 1. De pensioenen van iedereen die nu al pensioen ontvangt minstens even hoog houden. 2. De gezamenlijke reserve direct vullen, zodat die ook in de eerste jaren al gebruikt kan worden om verlagingen te voorkomen. 3. Het verwachte pensioeninkomen van zo veel mogelijk mensen minstens even hoog houden. Van een kleine groep werkenden kunnen we nadelen van het afschaffen van de huidige regeling niet helemaal wegnemen. 4. Als we bij het omzetten extra vermogen hebben om te verdelen: het	webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: sociale partners en ouderenbonden			
	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: sociale partners	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
verhogen van alle persoonlijke pensioenvermogens én de pensioenen die al zijn ingegaan.				
Bij het omzetten wordt er geld gereserveerd voor een gezamenlijke reserve. Deze reserve gebruiken we onder andere om verlagingen van pensioenen te voorkomen als de resultaten tegenvallen. Als de financiële situatie van PFZW op het moment van omzetten goed is, kan het zijn dat we extra vermogen hebben om te verdelen. Als dat het geval is, verdelen we dat gelijk over iedereen én vullen we de gezamenlijke reserve extra.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: sociale partners	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW - of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW - of • Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
Als je met pensioen gaat wordt je opgebouwde persoonlijke pensioenvermogen omgezet in een pensioeninkomen dat je maandelijks ontvangt. Je ontvangt dan ook één keer per jaar vakantiegeld. Dit pensioen komt bovenop de AOW die je vanaf de AOW-leeftijd van de overheid ontvangt.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW - of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW - of • Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
	• Visuele communicatie • Communicatie via stakeholders: werkgevers			• Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
We hebben een voorbeeldberekening gemaakt van pensioenbedragen in de nieuwe regeling. Hiermee krijg je een indruk van wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor een voorbeeldpersoon die past bij jouw situatie. Je ontvangt in oktober of november 2025 een eerste berekening van jouw pensioen na de transitie: de verwachte bedragen en de bedragen als het economisch mee- en tegenzit.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail - of • Schriftelijke kanalen: post		
We hebben een voorbeeldberekening gemaakt van pensioenbedragen in de nieuwe regeling. Hiermee krijgt u een indruk van wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor een voorbeeldpersoon die past bij uw situatie. U ontvangt in oktober of november 2025 een eerste berekening van uw pensioen na de transitie.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail - of • Schriftelijke kanalen: post		
De voorlopige pensioenbedragen voor jouw persoonlijke situatie zijn bekend. We geven	Generieke communicatie	Persoonlijke communicatie	Persoonlijke communicatie	

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
je inzicht in wat je in jouw situatie kunt verwachten in de nieuwe regeling. Je ontvangt in de periode maart tot en met mei 2026 de tweede berekening van jouw pensioen na de transitie: jouw persoonlijke pensioenvermogen, de verwachte bedragen als je met pensioen gaat en de bedragen als het economisch mee- of tegenzit.	• Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	• Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of • Schriftelijke kanalen: post	• Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail - of • Schriftelijke kanalen: post • Fysieke kanalen: voorlichtingsbijeenkomsten	
De voorlopige pensioenbedragen voor uw persoonlijke situatie zijn bekend. We geven u inzicht in wat u in uw situatie kunt verwachten in de nieuwe regeling. U ontvangt in de periode maart tot en met mei 2026 de tweede berekening van uw pensioen na de transitie.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail - of • Schriftelijke kanalen: post • Fysieke kanalen: voorlichtingsbijeenkomsten	
De pensioenbedragen voor jouw persoonlijke situatie zijn bekend. We geven je inzicht in jouw situatie in de nieuwe pensioenregeling die per 1 januari 2026 is ingegaan.				Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW en e-mail - of • Schriftelijke kanalen: post • Toezening van tweede berekening spreiden we over maart tot en met mei 2026

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
Je ontvangt een compensatiebedrag, omdat je anders een nadeel zou hebben van het afschaffen van de oude regels. We voegen dit bedrag tijdens het omzetten toe aan jouw persoonlijke pensioenvermogen. Deze compensatie neemt het nadeel weg. [of] Je ontvangt een compensatiebedrag, omdat je een nadeel hebt van het afschaffen van de oude regels. We voegen dit bedrag tijdens het omzetten toe aan jouw persoonlijke pensioenvermogen. Deze compensatie verzacht het nadeel, toch wordt je verwachte pensioen later wat lager dan in de oude regeling.			Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post - Fysieke kanalen: voorlichtingsbijeenkomsten	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines - Visuele communicatie
Over opbouwen, meebewegen met resultaten, beleggen en het verminderen en delen van risico's				
Elke maand leggen jij én je werkgever geld in om je persoonlijke pensioenvermogen verder te laten groeien. In je cao wordt bepaald wie welk deel inlegt. Het grootste deel van de premie voegen we toe aan jouw persoonlijke pensioenvermogen. Zo bouw je aan je pensioen voor later. Een klein deel gebruiken we om je te verzekeren voor arbeidsongeschiktheid en overlijden en om de kosten van de pensioenregeling te betalen. Het kan zijn dat we een klein deel van de premie ook	Generieke communicatie Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media Schriftelijke communicatie: magazines Mondelinge en fysieke communicatie:	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Visuele communicatie - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Visuele communicatie - Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
gebruiken om de gezamenlijke reserve aan te vullen, als die niet groot genoeg meer is. Je pensioenopbouw stopt altijd als je de AOW-leeftijd bereikt, ook als je daarna nog doorwerkt.	webinars en bijeenkomsten • Visuele communicatie • Communicatie via stakeholders: werkgevers en sociale partners			• Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
Als je (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt bent, hoef je de premie voor het opbouwen van je persoonlijke pensioenvermogen over het deel dat je arbeidsongeschikt bent niet zelf in te leggen. Je pensioenopbouw loopt dan wel gewoon door. Je pensioenopbouw stopt altijd als je de AOW-leeftijd bereikt.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Visuele communicatie	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
In principe moet je werken in loondienst in zorg en welzijn om pensioen op te bouwen bij PFZW. Toch zijn er mogelijkheden om vrijwillig door te gaan met pensioen	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
opbouwen. Bijvoorbeeld als je (tijdelijk) stopt met werken of als je als zzp'er aan de slag gaat. Je moet dan zelf geld in blijven leggen.	• Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten			
We beleggen alle pensioenvermogens. Dat levert winst of soms ook wat verlies op. Rendement noemen we dat. Er zijn berekeningen gemaakt hoe we die rendementen zo goed mogelijk kunnen verdelen, zodat iedereen er voordeel bij heeft. Als je jong bent, loop je wat meer risico. Dat betekent een grotere kans op hoge rendementen en snelle groei, maar ook een grotere kans dat je persoonlijke pensioenvermogen soms minder waard wordt. Maar omdat je jong bent is er dan tijd om dat weer goed te maken. De hoogte van het persoonlijke pensioenvermogen kan dus schommelen. Als je ouder bent, is meer zekerheid belangrijk. Daarom wordt het risico dan steeds kleiner. Over een langere periode gezien groeit je vermogen altijd.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Visuele communicatie • Communicatie via stakeholders: werkgevers en sociale partners	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
De hoogte van uw pensioeninkomen (OP en AP) of pensioen (PP en WP) verandert elk jaar een beetje. Uw pensioeninkomen beweegt meer mee met de resultaten van PFZW. Uw inkomen (OP en AP) of pensioen (PP en WP) staat voor een jaar vast.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Visuele communicatie • Communicatie via stakeholders: werkgevers en sociale partners	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
Uw pensioeninkomen (OP en AP) of pensioen (PP en WP) zal naar verwachting beter kunnen meegroeien met prijsstijgingen.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie:			Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
	webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: sociale partners			
We doen er alles aan om te voorkomen dat we in mindere tijden je pensioeninkomen / pensioen moeten verlagen. De kans op verlaging is in de praktijk heel klein. Daarvoor hebben we drie maatregelen: 1. We bouwen een gezamenlijke reserve op; 2. We verdelen de rendementen over 3 jaar. Bijv. bij een rendement van 6% in 2027. Je pensioen gaat dan niet in een jaar met 6% omhoog, maar je krijgt in de volgende 3 jaar een verhoging van 2% (1/3 deel); 3. We hebben 100% beschermingsrendement; dit is het rendement dat wordt gereserveerd uit het totale rendement om je te beschermen tegen renterisico, en het risico van een stijgende levensverwachting.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Visuele communicatie • Communicatie via stakeholders: sociale partners	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW • Visuele communicatie of • Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
Beleggen is nodig om tot een goed pensioeninkomen te komen. PFZW belegt jouw pensioengeld samen met dat van alle deelnemers. Het is veel gunstiger om dit gezamenlijk te doen, zo kunnen we meer rendement maken door meer (verantwoord)	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie:	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
risico te nemen. Het risico wordt afgebouwd naar mate je ouder wordt en je pensioendatum nadert. Voor pensioengerechtigden is het risico heel klein. Regelmatig onderzoekt PFZW onder een grote groep deelnemers hoeveel risico's zij kunnen en willen lopen met hun pensioengeld. Door deze risicopreferentieonderzoeken weten we beter wat bij de deelnemers past. En kunnen we het beleggingsbeleid daar per leeftijdsgroep op afstemmen.	webinars en bijeenkomsten • Visuele communicatie	• Schriftelijke kanalen: post		• Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines
Over pensioenuitkeringen				
Jaarlijks in november weet u welk bedrag u het jaar daarop maandelijks als pensioeninkomen (OP en AP) of pensioen (PP en WP) ontvangt.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten		Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post
In mei ontvangt u vakantiegeld om van op vakantie te gaan of voor iets anders als u dat wilt.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten		Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen		Kanalen		
Over risicoverzekeringen				
Als u overlijdt en u hebt een partnerpensioen geregeld toen u met pensioen ging, ontvangt uw partner zolang hij of zij leeft een pensioen van PFZW. De hoogte van het partnerpensioen voor en na de transitie ziet u in MijnPFZW.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post
Uw pensioenopbouw voor later loopt bij arbeidsongeschiktheid door op 70 of 75% van het niveau voorafgaand aan de arbeidsongeschiktheid. De verzekering tegen overlijden blijft volledig voor 100% doorlopen.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten		Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post
Zolang je in loondienst werkt in de sector zorg en welzijn ben je prima verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid. Dat regelen we samen. Als je (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt raakt, kun je in aanmerking komen voor een arbeidsongeschiktheidspensioen van PFZW als aanvulling op de uitkering die je van UWV ontvangt.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: werkgevers		Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
Omdat je een salaris hebt dat hoger is dan WIA-jaargrens, is er voor jou een extra verzekering tegen arbeidsongeschiktheid. Hiermee is ook het deel van je salaris verzekerd dat boven de grens van de reguliere verzekering ligt. Je betaalt hiervoor automatisch extra premie.			Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post
Zolang je werkt in de sector zorg en welzijn of arbeidsongeschikt bent, ben je prima verzekerd bij overlijden. Dat regelen we samen. Als je overlijdt ontvangen je partner en kinderen een pensioen. Als je getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap hebt, is dit automatisch geregeld. Als je samenwoont, moet je je partner wel bij ons aanmelden. Dat kan eenvoudig via een samenlevingsverklaring die je zelf kunt invullen.	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website - Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten - Communicatie via stakeholders: werkgevers		Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post
Je houdt het partnerpensioen en wezenpensioen dat je in de huidige regeling hebt opgebouwd. Ook als je de zorg en welzijn verlaat en nog niet met pensioen bent. Wel zetten we dit om naar de nieuwe regels.	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website - Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten		Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post
Als je uit dienst gaat en nog geen nieuwe baan hebt of als zelfstandige gaat werken, dan loopt de dekking voor het nabestaandenpensioen en	Generieke communicatie Digitale kanalen: website			Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
arbeidsongeschiktheidspensioen nog 6 maanden door. Na die 6 maanden kun je ervoor kiezen om de dekking voor het partnerpensioen voort te zetten. Dit wordt dan gefinancierd uit je opgebouwde persoonlijke pensioenvermogen.	Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten			of Schriftelijke kanalen: post
Over inzicht				
In MijnPFZW krijg je eenvoudig inzicht in de mate waarin jouw verwachte pensioen voldoende voor je is.	Generieke communicatie Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, Schriftelijke communicatie: magazines Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media - Schriftelijke communicatie: magazines - Visuele communicatie
In MijnPFZW krijg je eenvoudig inzicht in de mate waarin jouw verwachte pensioen voldoende voor je is. Je weet dat je straks een goed pensioeninkomen hebt. En als je te weinig pensioen hebt, kun je tijdig actie ondernemen. Je kunt zelf zorgen voor meer	Generieke communicatie Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief,	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Acceperen
Boodschappen	Kanalen			
pensioen (bijsparen). Zo kun je bijvoorbeeld een pensioengat repareren.	• Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten			Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
Je ziet na de transitie in MijnPFZW je persoonlijke pensioenvermogen, hoeveel jij en je werkgever hebben ingelegd, hoeveel rendement er is behaald en wat je verwachte pensioen is als je met pensioen gaat. En andere pensioenbedragen. Je persoonlijke pensioenvermogen en verwachte pensioen kunnen schommelen doordat ze meebewegen met de resultaten van PFZW.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: werkgevers			Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie
U ziet na de transitie in MijnPFZW de hoogte van uw pensioen (OP en AP) of pensioen (PP en WP).	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-			Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Acceperen
Boodschappen	Kanalen			
	nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: werkgevers			nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines
Je kunt je pensioenbedragen bij PFZW altijd inzien in MijnPFZW. Dat kan voor de transitie al voor de huidige regeling en vanaf oktober 2025 voor (de verwachte bedragen in) de nieuwe regeling. Kijk op mijnpensioenoverzicht.nl om ook inzicht te krijgen in pensioen dat je eventueel bij andere werkgevers in andere sectoren hebt opgebouwd en je AOW.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: werkgevers			Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Visuele communicatie

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
Van februari tot medio maart 2026 zijn tijdelijk niet alle functionaliteiten in MijnPFZW beschikbaar. Dat is nodig om het omzetten goed te laten verlopen. Je kunt wel altijd jouw pensioen inzien en sommige aanvragen indienen.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten		Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post
Over met pensioen gaan				
Je kunt je pensioen aanvragen via MijnPFZW. Dat kan op (bijna) elk moment voor of na de transitie. Je hebt voor en na de transitie dezelfde keuzemogelijkheden. Als je voor de transitie je pensioen laat ingaan, wordt je pensioen op 1 januari 2026 omgezet naar de nieuwe regeling. Van februari tot medio maart 2026 is het tijdelijk niet mogelijk om je pensioen aan te vragen. Dat is nodig om het omzetten goed te laten verlopen. Als je rond de transitie met pensioen gaat, informeren we je over	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
de mogelijkheden om je pensioen iets eerder of iets later aan te vragen.				
Als je voor de transitie je pensioen aanvraagt, dan zie je bedragen die zijn gebaseerd op de oude regeling. Op 1 januari 2026 wordt dat automatisch omgezet naar de nieuwe regeling. Het kan zijn dat je pensioeninkomen dan iets verandert. Je kunt dan eventueel je gemaakte keuzes nog wijzigen.		Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post
Als je je pensioen hebt aangevraagd, krijg je eerst een bericht over een voorlopige toekenning. Drie maanden nadat je pensioen is ingegaan, ontvang je een bericht over de hoogte van je pensioeninkomen. De hoogte kan daarna elk jaar op 1 januari iets veranderen. We informeren je daar altijd over in november.		Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post
PFZW biedt je hulp om te komen tot een goed plan om met pensioen te gaan dat past bij jouw persoonlijke situatie en de manier waarop je je leven wil leiden. Je kunt verschillende extra keuzes te maken in de manier om het pensioeninkomen te laten uitbetalen: Je kan het pensioen eerder, vanaf 10 jaar voor je AOW-leeftijd laten ingaan. Vanaf 5 jaar voor de AOW-leeftijd kan je ook kiezen voor een extra hoog	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, - Schriftelijke communicatie: magazines - Mondelinge en fysieke communicatie:		Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
pensioeninkomen tot de AOW-leeftijd omdat je nog geen AOW ontvangt. Je kunt je pensioen ook later laten ingaan dan de AOW-leeftijd, bijvoorbeeld als je toch nog doorwerkt. • Je kunt je pensioen gedeeltelijk laten ingaan, als je bijvoorbeeld minder gaat werken. • Je kunt ook na pensionering een partnerpensioen blijven verzekeren. • Je kunt kiezen voor tijdelijk een hogere of juist wat lager pensioeninkomen (hoog/laag).	webinars en bijeenkomsten			
Over informatie, vragen, klachten en bezwaren				
Kijk voor meer informatie over de nieuwe regels voor pensioen op pfzw.nl/nieuweregels <u>voorpensioen</u>. Als u nog vragen heeft, kunt u die stellen aan onze klantenservice.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media • Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: werkgevers en sociale partners	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW - of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW - of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW - of • Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
Bij klachten kunt u een beroep doen op onze klachtenregeling.	Generieke communicatie Digitale kanalen: website	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post
Overig				
Je kunt vanaf 1 juli 2026 ook vrijwillig extra bijsparen voor je pensioen. Dat kun je bijvoorbeeld doen om een pensioengat te repareren of omdat je later wat extra verwacht nodig te hebben voor bijvoorbeeld een grote uitgave zoals een reis.	Generieke communicatie - Digitale kanalen: website - Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten		Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW of Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie Digitale kanalen: MijnPFZW of Schriftelijke kanalen: post Generieke communicatie - Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media
PFZW heeft 3 soorten pensioen voor je geregeld: - Ouderdomspensioen: - Nabestaandenpensioen - Arbeidsongeschiktheidspensioen	Generieke communicatie Digitale kanalen: website, e-nieuwsbrief, social media	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie - Digitale kanalen: MijnPFZW of - Schriftelijke kanalen: post

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
	• Schriftelijke communicatie: magazines • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten • Communicatie via stakeholders: werkgevers en sociale partners			
Als je na het bereiken van de AOW-leeftijd doorgaat met werken, stopt je pensioenopbouw.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten		Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post	Persoonlijke communicatie • Digitale kanalen: MijnPFZW of • Schriftelijke kanalen: post
Samen zorgen voor uw pensioen. Een onderdeel daarvan is een gezamenlijke reserve. Deze reserve wordt gebruikt om bij grote tegenvallers persoonlijke pensioenvermogens of pensioen/pensioeninkomen aan te vullen en om risico's te spreiden. Hiermee blijven naar verwachting grote negatieve schommelingen in de uitkeringsfase uit. De doelen van de gezamenlijke reserve zijn:	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten			Generieke communicatie • Digitale kanalen: website

	2023 t/m eind 2025 Fase 1: Bewust worden	Q2-Q3 2025 Fase 2: Oriënteren	Q4 2025 – Q1 2026 Fase 3: Verdiepen/begrijpen	Q1 2026 - 2027 Fase 4: Accepteren
Boodschappen	Kanalen			
• Verkleinen van de kans dat pensioenen moeten worden verlaagd. • Het opvangen van micro-langleven (dat individuele deelnemers ouder worden dan vooraf aangenomen). • Het opvangen van macro-langleven (snellere stijging van de gemiddelde levensverwachting van de Nederlandse bevolking en specifiek deelnemers van PFZW dan verwacht). • Voorkomen dat iemands persoonlijke pensioenvermogen negatief wordt.				
We streven ernaar dat de verwachte omvang van de gezamenlijke reserve op lange termijn altijd 3% is. De omvang van de gezamenlijke reserve is maximaal 5% van het totale vermogen. De gezamenlijke reserve wordt bij omzetten gevuld vanuit het collectieve vermogen. Daarna wordt de reserve – wanneer nodig – gevuld vanuit behaalde rendementen. Als dat niet mogelijk is, kan een deel van de premie worden gebruikt om de reserve aan te vullen. Maximaal 3% van de premie wordt hiervoor gebruikt.	Generieke communicatie • Digitale kanalen: website • Mondelinge en fysieke communicatie: webinars en bijeenkomsten			Generieke communicatie • Digitale kanalen: website

5.6. Informeren van deelnemers over dit communicatieplan

Om te voldoen aan artikel 46a, lid 5 van het Besluit uitvoering Pensioenwet informeren wij na indiening van dit plan onze deelnemers over de belangrijkste inhoud. We richten een webpagina in waarmee we actieve deelnemers, pensioengerechtigden, gewezen deelnemers en gewezen partners op de hoogte brengen van de volgende onderdelen. We informeren deelnemers hier actief over via een e-nieuwsbrief.

Tijdslijn

Aan de hand van een tijdslijn geven we een overzicht van de belangrijkste communicatiemomenten in de transitieperiode. We publiceren deze tijdslijn ook al vanaf de start van onze transitiecommunicatie in 2023 op de speciale themapagina's rondom de transitie op onze website en attenderen deelnemers hierop via onze e-nieuwsbrief.

Persoonlijke informatie

Voor deelnemers is één van de meest prangende vragen wanneer zij persoonlijke informatie over hun pensioen(opbouw) in de nieuwe regeling ontvangen. In de genoemde tijdslijn, nemen we een overzicht op wanneer we welke deelnemersgroepen voorzien van persoonlijke informatie. Ook nemen we daarin op via welke kanalen deelnemers persoonlijke informatie ontvangen en hoe ze zelf proactief (persoonlijke) informatie tot zich kunnen nemen.

Vragen van deelnemers

We realiseren ons dat er tijdens de transitie mogelijk meer vragen door deelnemers gesteld worden dan vooraf verwacht. Wij bereiden daarom maatregelen voor om ook bij onvoorziene pieksituaties vragen van deelnemers te kunnen blijven beantwoorden.

Belangrijkste boodschappen

Op de webpagina nemen we de belangrijkste boodschappen voor alle deelnemersgroepen op.

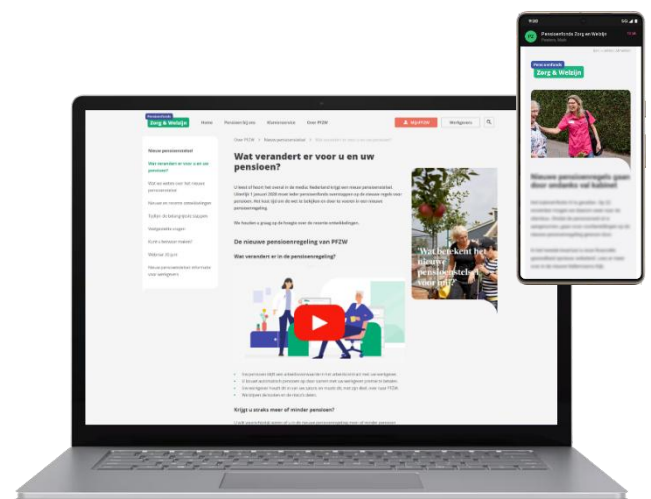
Indienen plan en verdere proces

We informeren deelnemers op dezelfde webpagina over het indienen van het communicatieplan bij de AFM en over het verdere proces. Op deze pagina nemen we ook een link op naar het implementatieplan.

Onderbouwing bereik

We bezitten de e-mailadressen en opt-in voor verstrekking van digitale pensioeninformatie van 77% van de actieve deelnemers, 68% van de ouderdomspensioengerechtigden, 65% van de (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten, 31% van de overige pensioengerechtigden en 48% van de gewezen deelnemers. Met onze e-nieuwsbrief – die we regulier ca. 10x per jaar versturen – bereiken we actief een groot deel van de doelgroep (65% van de totale populatie van actieve deelnemers, gepensioneerden en slapers). Het is daarom een goed passend kanaal om de relevante informatie uit het communicatieplan onder de aandacht te brengen.

Door de informatie te publiceren op de website, maken we het breed en openbaar toegankelijk.



6. Effectmeting en evaluatie

Naast de kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeken die we uitvoeren bij het ontwikkelen van onze communicatie-instrumenten is een structurele meting van de eindeffecten nodig. We willen weten of het totaal aan inspanningen ook daadwerkelijk leidt tot de gewenste resultaten. Zijn onze deelnemers gerust dat er pensioeninkomen voor ze is? Is er voldoende vertrouwen in de verdeling van het collectieve vermogen? Dat doen we met instrumenten waarmee we de doelstellingen meten en instrumenten waarmee we verklaren en voorspellen, zodat we kunnen anticiperen en bijsturen.

6.1. Effectmeting middels Brand Tracker: sentiment, bereik en kennis

PFZW heeft een geschiedenis op het gebied van monitoren van variabelen via de Brand Tracker. Deze lijst met een vaste set aan vragen wordt al meer dan tien jaar elk kwartaal uitgezet onder een (steeds wisselende) representatieve groep deelnemers. In Q2 2023 zijn zeven vragen en stellingen toegevoegd waarmee PFZW de houding van de deelnemer ten aanzien van de transitie en nieuwe pensioenregeling monitort. De nulmeting is in Q2 2023 uitgevoerd.

We meten de effecten via de Brand Tracker volgens onderstaand schema. De cirkels in het schema corresponderen met de vragenset. Dit is de set die sinds de nulmeting in Q2 2023 is opgenomen in de Brand Tracker.

Elke meting is representatief voor de populatie actieve deelnemers en pensioengerechtigden. De N kan per meting variëren.

Kennis en PFZW communicatie (Ja/Nee.):

- A. Weet u dat er 1 januari 2026 een nieuwe pensioenregeling door PFZW wordt ingevoerd?
- B. Heeft u van PFZW wel eens iets gehoord, gezien of gelezen over de nieuwe pensioenregeling?

Resultaat (mate van mee eens):

- 1. "PFZW maakt mij duidelijk wat de nieuwe pensioenregeling voor mij betekent."
- 2. "Ik ben er gerust op dat de nieuwe pensioenregeling goed voor mij is."
- 3. "Ik heb er vertrouwen in dat PFZW de overstap naar de nieuwe pensioenregeling eerlijk voor mij regelt."

Luisteren naar signalen (open):

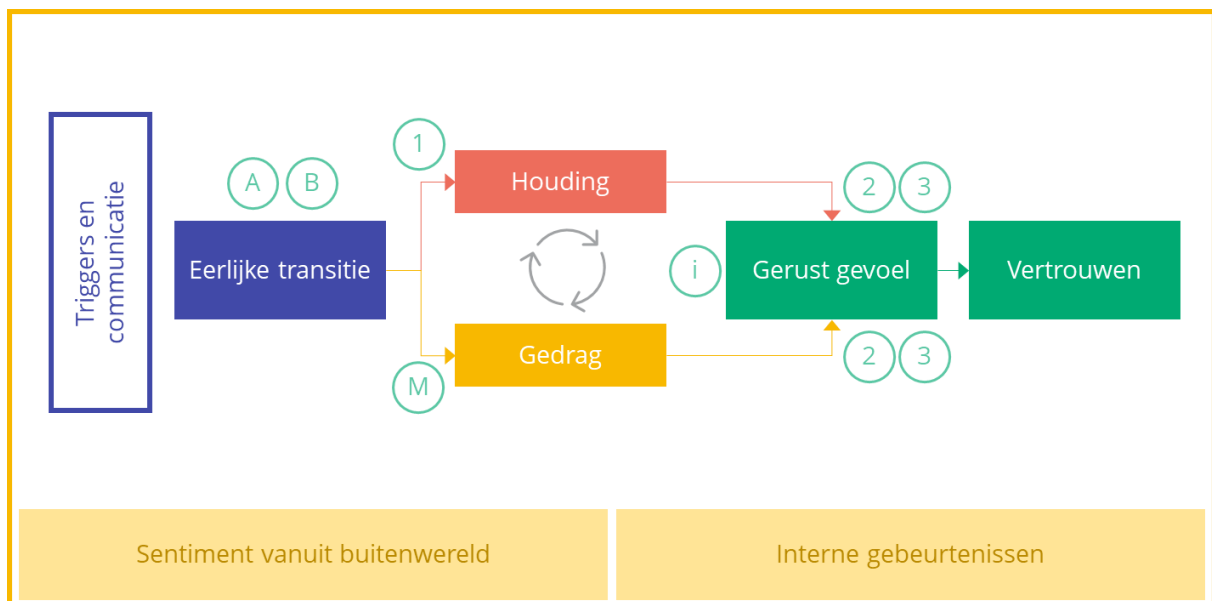
Heeft u nog vragen over de nieuwe pensioenregeling?

Hoogte pensioeninkomen:

Wat verwacht u van de hoogte van uw pensioeninkomen in de nieuwe regeling?

- 1. Hoger, 2. Iets hoger, 3. Gelijk, 4. Iets lager, 5. Lager, 6. Weet ik niet.

M meten we via gedrag, zoals omschreven in paragraaf 6.3.



6.2. Meting waardering

Meting op webpagina's

Gedurende de transitieperiode staat op de themapagina's rondom de transitie en de nieuwe pensioenregeling op www.pfzw.nl een tool met 'duim omhoog of duim omlaag' waarmee we bezoekers vragen om aan te geven of de aangeboden informatie en content hen heeft geholpen. Deze methode passen we al geruime tijd toe voor andere onderdelen van de website en is bewezen effectief.

Onderzoeken van prototypes

Daarnaast voeren we kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeken uit onder deelnemers en pensioengerechtigden om prototypes en teksten te testen. Onderdeel van deze onderzoeken is, naast user experience, altijd de begrijpelijkheid en waardering van teksten en andere informatie. Waar relevant leggen we verschillende varianten voor om te toetsen op welke wijze we met onze informatievoorziening het best aansluiten.

Bij de ontwikkeling van de klantreis Omzetten hebben we het digitale concept ontworpen voor de communicatie. In een kwantitatief onderzoek onder meer dan 3.000 actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden is het prototype getest. De belangrijkste onderzoeksvraag was: is de informatie duidelijk, geeft het inzicht, geeft het een gerust gevoel en zet het aan tot actie? Daarnaast hebben we gekeken naar de waarde van het vroegtijdig communiceren van de cijfermatige voorbeelden. Waar relevant blijven we tijdens de transitieperiode kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken uitvoeren, om aansluiting van de communicatie bij de verschillende deelnemersgroepen te toetsen.

Effectmeting gedrag

We meten gedrag aan de hand van het aantal inlogs in de persoonlijke omgeving van de deelnemers. We hanteren hiervoor het aantal inlogs dat plaatsvindt vanaf het moment dat de persoonlijke berekeningen aan deelnemers worden verstuurd in oktober en november 2025.

6.4. Kennismeting

We hebben met een pensioensbewustzijnsmonitor tot enkele jaren geleden de inhoudelijke kennis van deelnemers over pensioen gemeten. Op dit moment wordt dit niet meer gemeten. We hebben gekeken of we vanaf 2024 onze kennisdoelen kunnen meten met bestaande onderzoeksvormen die in de sector worden toegepast. Die lijken onvoldoende aan te sluiten op onze behoefte. Vanaf 2024 gaan we daarom onze kennisdoelen zelf in ons regulier Brand Tracker onderzoek meten.

7. Onderbouwing van correcte informatie

In het implementatieplan is beschreven hoe we zorgen voor een integere en beheerste transitie naar en implementatie van de nieuwe regeling. Een correcte administratie is hiervoor randvoorwaardelijk. In dit hoofdstuk lichten we toe hoe we de stap zetten van correcte administratie naar correcte deelnemersinformatie. Oftewel: hoe zorgen we ervoor dat deelnemers straks kloppende oude én nieuwe pensioenbedragen kunnen inzien.

Het begint met correcte, schone data. We doorlopen een aantal stappen conform het Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie om te komen tot schone en correcte data.

De belangrijkste stappen zijn:

- In kaart brengen van de kritische data-elementen die ten grondslag liggen aan de aanspraken en rechten van onze deelnemers.
- Risicoanalyses uitvoeren om risicofactoren te bepalen.
- Vaststellen welke risico's we acceptabel vinden en bepalen welke aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om te komen tot correcte data.
- Rapportage van de risicoanalyse en risicovaststelling voorleggen aan onze accountant, met als doel een verklaring dat de juiste voorgeschreven procedures aantoonbaar zijn doorlopen.
- Doorvoeren van verbeteringen in deelnemerscommunicatie, waardoor we up-to-date zijn en blijven op het gebied van zorgplicht.

7.1. Onderbouwing dat informatie correct is en blijft

We richten risicogericht beheersmaatregelen in om een hoog kwaliteitsniveau van onze bedrijfsprocessen te behouden, zodat we voldoen aan de eisen voor wettelijk verplichte pensioencommunicatie. Dat geldt ook voor processen waarin we deelnemersinformatie verwerken voor de geplande transitiecommunicatiemomenten: de eerste berekening die in oktober en november 2025 wordt verzonden en de tweede berekening die in

periode maart tot en met mei 2026 wordt verzonden.

Wij hebben de 'get clean' fase voor onze dataschoning nagenoeg afgesloten. Het controleren en herstellen van de dossiers met betrekking tot arbeidsongeschiktheid wordt, volgens de huidige planning, afgerond voordat we eerste berekening naar de deelnemers versturen. Er zijn geen andere kritieke data issues geconstateerd voor Get Clean die transitie in de weg staan.

Alle beheersmaatregelen voor Stay Clean zijn operationeel. Onze werkzaamheden zijn gericht op de beheersing dat alle deelnemersinformatie juist, tijdig en volledig is verwerkt in de pensioenadministratie. Deze werkwijze wordt jaarlijks getoetst door een externe accountant en vastgelegd in diverse rapportages. Wanneer er in de transitieperiode toch issues worden geconstateerd die mogelijk impact hebben voor de deelnemers, handelen wij in lijn met ons correctie- en herzieningenbeleid. Specifiek voor de transitiecommunicatiemomenten worden waar nodig aanvullende beheersmaatregelen toegepast. In de volgende paragrafen beschrijven we hoe we tot die specifieke maatregelen komen en welke maatregelen we minimaal voorzien.

7.2. Teststrategie en -uitgangspunten voor transitiecommunicatie

We voeren risicogericht meerdere tests uit om correcte deelnemersinformatie te borgen op beide verplichte communicatiemomenten. We starten met een risicoanalyse. De risicoanalyse bepaalt welke delen van het transitieproces het meest risicovol zijn en welke minder risico's met zich meebrengen. De meest risicovolle delen worden opgepakt met meer diepgang.

De uitgangspunten voor de teststrategie zijn:

- We voeren de testen risicogericht uit, zowel in de voorbereiding als de uitvoering.
- We testen op basis van scenario's. We gebruiken maatmensen om alle voorkomende en vooral ook bijzondere situaties in testscenario's af te dekken.
- We bouwen de testen op: van kleine aantallen deelnemers om de functionaliteit te

testen, naar productieaantallen om de performance aan te tonen.

- We testen eerst de administratie in de back-end-systemen: wordt de juiste informatie opgeslagen bij de juiste deelnemers? Daarna testen we het weergeven van de juiste informatie per deelnemer in de deelnemersinformatie middels een steekproef.
- Op elke test kijken de relevante inhoudsdeskundigen mee.
- We ontwikkelen representatieve testomgevingen die overeenkomen met de praktijk.
- We leggen vooraf een bevindingsproces vast, waarin we opnemen hoe we omgaan met fouten die tijdens de testfase worden geconstateerd en hoe we daarna eventuele extra controles uitvoeren.
- We stellen een draaiboek op en volgen de procesomschrijving die daarin is opgenomen.
- We hanteren dezelfde teststrategie voor beide wettelijk verplichte communicatiemomenten en voeren de tests voor beide momenten uit.

7.3. Beheersmaatregelen

De beheersmaatregelen voor het borgen van correcte deelnemersinformatie worden opgenomen in de teststrategie. We passen minimaal de volgende maatregelen toe.

Controles aan de hand van maatmensen

In het implementatieplan staat beschreven dat we de correctheid van data in de administratie onder andere toetsen aan de hand van maatmensen. Er worden meer dan 50 maatmensen opgesteld waarmee alle pensioenproducten en regelingselementen worden afgedekt. We gebruiken deze maatregel ook om de correctheid van deelnemersinformatie in de transitiecommunicatie te testen. We testen zowel de schriftelijke communicatie als de data in MijnPFZW aan de hand van alle opgestelde maatmensen. Doordat deze maatmensen alle mogelijke combinaties afdekken, weten we na een geslaagde test dat de deelnemersinformatie correct is. Deze testen worden vervolgens uitgevoerd voor de totale populatie om zo ook de performance te kunnen vaststellen.

Steekproeven op opvallende data

We doen op alle tests crosschecks en voeren extra steekproeven uit op data die opvallen. Bijvoorbeeld bedragen die op nul euro staan.

Logging van software

Alle stappen die we uitvoeren op de software worden gelogd. Daardoor kunnen we eventuele fouten of opvallende zaken snel opsporen en de vereiste aandacht geven.

Testen in vooraf vastgelegde stappen

Op beide wettelijk verplichte communicatiemomenten voeren we tests uit volgens een proces dat we vastleggen in de teststrategie en het draaiboek.

Database met de meest actuele persoonsgegevens

We werken met twee databases om de deelnemersinformatie in MijnPFZW en brieven te vullen. Daardoor weten we dat we enerzijds bedragen communiceren die goed zijn getest en anderzijds de meest up-to-date persoonlijke en contactgegevens van deelnemers gebruiken, waarin de laatste mutaties zoals verhuizingen, nieuwe e-mailadressen en overlijdens zijn verwerkt.

De eerste (tijdelijke) database bevat alle bedragen en wordt enige tijd voorafgaand aan de communicatiemomenten al gevuld en getest zoals in het implementatieplan staat omschreven. Daarnaast is er de reguliere database met de

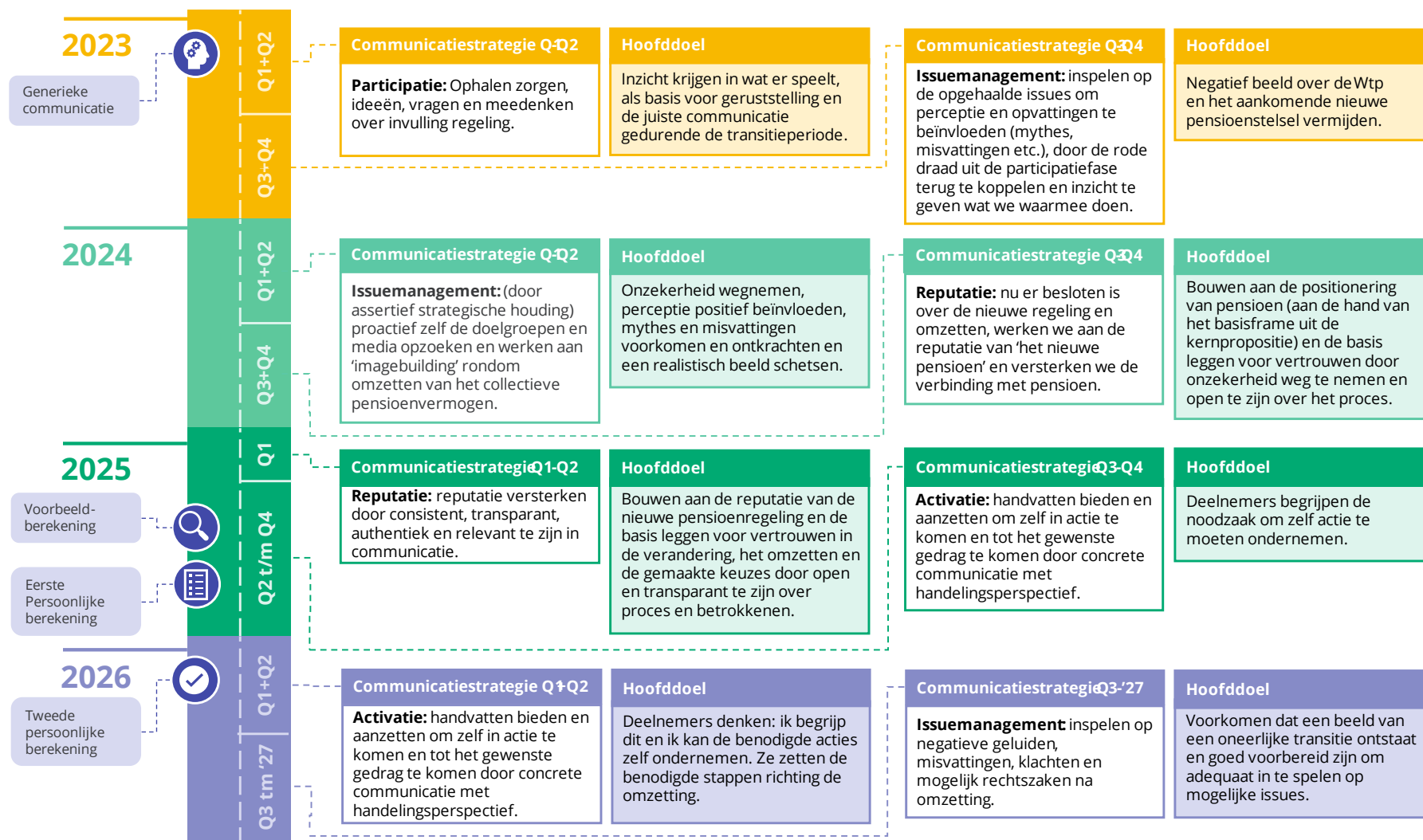
We streven ernaar dat de databases met alle benodigde informatie voor de deelnemerscommunicatie gereed en getest zijn uiterlijk 3 maanden vóór het eerste wettelijk verplichte transitiecommunicatiemoment in oktober 2025. Daardoor kunnen we indien nodig communicatie over correcties van onjuiste administratie ruim voorafgaand aan de transitiecommunicatie laten plaatvinden. We informeren de deelnemer in dat geval conform ons correctie- en herzieningenbeleid.

benodigde persoonsgegevens van de deelnemers die wordt gebruikt voor alle persoonlijke communicatie. Deze database wordt continu up-to-date gehouden. Dat is cruciaal om zeker te zijn dat we de juiste deelnemers via de juiste contactvoorkeuren de juiste informatie geven.

7.4. Beheersmaatregelen na de transitie

Er is een nieuw raamwerk voor interne beheersing uitgewerkt voor de situatie ná de transitie. Vanzelfsprekend voldoet dat minimaal aan de gebruikelijke standaarden. Zo borgen we ook ná de transitie correcte deelnemersinformatie die voldoet aan de eisen van Standaard 3000A.

Bijlage 1 | Tijdlijn transitiecommunicatiestrategie



Bijlage 2 | Behaalde resultaten tot op heden

Sentiment	1.	70% van de deelnemers heeft er in Q1 2027 vertrouwen in dat PFZW de overstap naar de nieuwe pensioenregeling eerlijk heeft geregeld.						
	Eens / zeer eens		nulmeting	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q1 2027
	Ambitie				63%	65%	70%	70%
	Resultaat		56%	61%	62%			
	2.	60% van de deelnemers is er in Q1 2027 gerust op dat de nieuwe pensioenregeling goed voor haar is.						
	Eens / zeer eens		nulmeting	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q1 2027
	Ambitie				30%	40%	55%	60%
	Resultaat		32%	30%	34%			
	3.	55% vindt in Q4 2026 dat PFZW duidelijk heeft gemaakt wat de nieuwe pensioenregeling voor haar betekent.						
Eens / zeer eens		nulmeting	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027	
Ambitie				25%	35%	55%		
Resultaat		14%	21%	20%				
Bereik	4.	65% geeft in Q4 2026 aan van PFZW iets te hebben gezien, gehoord of gelezen over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling.						
	Gehoord via PFZW		nulmeting	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027
	Ambitie				40%	60%	65%	
	Resultaat		28%	37%	38%			
Waardering	5.	70% van de deelnemers geeft aan dat de informatie over de transitie en de nieuwe regeling op de website geholpen heeft.						
				Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027	
	Ambitie			70%	70%	70%		
	Resultaat			79%				
	6.	70% van de deelnemers beoordeelt de begrijpelijkheid van prototypen met voldoende, goed of uitstekend voorafgaand aan implementatie.						
	Beoordeling begrijpelijkheid prototypen eerste prognose & definitieve berekening oktober 2023		Actieven	Actieven	Actieven	Gepens.	Slapers	
			20-42 jaar	43-57 jaar	58+ jaar			
	Ambitie		70%	70%	70%	70%	70%	
	Resultaat		94%	92%	86%	69%	84%	
	7.	Deelnemers beoordelen de prototypen met gemiddeld minimaal een 7,0 voorafgaand aan implementatie.						
	Rapportcijfer prototypen eerste prognose & definitieve berekening oktober 2023		Actieven	Actieven	Actieven	Gepens.	Slapers	
		20-42 jaar	43-57 jaar	58+ jaar				
Ambitie		≥ 7,0	≥ 7,0	≥ 7,0	≥ 7,0	≥ 7,0		
Resultaat		7,5	7,4	7,1	6,5	6,9		

Gedrag	8.	30% van de actieve deelnemers heeft in Q4 2026 en sinds het versturen van de prognose een pensioencheck gedaan in MijnPFZW.						
		Heeft check gedaan			Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027	
		Ambitie				30%		
		Resultaat						
	9.	40% van de gepensioneerden heeft in Q4 2026 en sinds het versturen van de prognose een pensioencheck gedaan in MijnPFZW.						
		Heeft check gedaan			Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027	
Kennis		Ambitie				40%		
		Resultaat						
	10.	85% van de deelnemers weet in Q4 2025 dat er een nieuwe pensioenregeling komt.						
		Ja kent NPR	nulmeting	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027
		Ambitie			65%	75%	85%	
		Resultaat	52%	57%	57%			
	11.	35% van de actieve en gewezen deelnemers weet in Q4 2026 dat het pensioenvermogen variabel is en meebeweegt met de rendementen die PFZW behaalt.						
		Ja, weet dit			Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027
		Ambitie			15%	25%	35%	
		Resultaat			37%			
	12.	35% van de gepensioneerden weet in Q4 2026 dat PFZW maatregelen heeft om verlagingen te voorkomen en het pensioeninkomen te laten meestijgen met prijsstijgingen.						
		Ja, weet dit			Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027
		Ambitie			15%	25%	35%	
		Resultaat			53%			
	13.	60% van de actieve en gewezen deelnemers weet in Q4 2026 dat je als je met pensioen bent maandelijks pensioeninkomen ontvangt ook al wordt je 120 jaar						
		Ja, weet dit			Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027
		Ambitie			40%	50%	60%	
		Resultaat			48%			
	14.	55% van de actieve deelnemers weet in Q4 2026 dat zij zolang zij werken in de sector verzekerd zijn voor een nabestaanden- en arbeidsongeschiktheidspensioen.						
		Ja, weet dit			Q4 2024	Q4 2025	Q4 2026	Q4 2027
		Ambitie			35%	45%	55%	
		Resultaat			38%			

Stand digitale bereikbaarheid eind 2024

Aantal deelnemers		Digitaal benaderb		
Segment		ja	nee	Eindtotaal
1. Actief (inclusief AO / W)		77%	23%	100%
2. Uitkeringsgerechtigd OP		68%	32%	100%
3. Uitkeringsgerechtigd - Overig		31%	69%	100%
4. Gewezen deelnemers		48%	52%	100%
Eindtotaal		65%	35%	100%
Aantal deelnemers		Digitaal benaderb		
Segment		ja	nee	Eindtotaal
1. Actief (inclusief AO / W)		1.081.080	330.680	1.411.760
2. Uitkeringsgerechtigd OP		355.579	168.004	523.583
3. Uitkeringsgerechtigd - Overig		22.730	50.649	73.379
4. Gewezen deelnemers		425.039	455.943	880.982
Eindtotaal		1.884.428	1.005.276	2.889.704
Som van Aantal_deelnemers		Nieuwsbrief		
Rijlabels		ja	nee	Eindtotaal
1. Actief (inclusief AO / W)		73%	27%	100,00%
2. Uitkeringsgerechtigd OP		80%	20%	100,00%
3. Uitkeringsgerechtigd - Overig		59%	41%	100,00%
4. Gewezen deelnemers		44%	56%	100,00%
Eindtotaal		65%	35%	100,00%
Som van Aantal_deelnemers		Nieuwsbrief		
Rijlabels		ja	nee	Eindtotaal
1. Actief (inclusief AO / W)		1.028.031	383.729	1.411.760
2. Uitkeringsgerechtigd OP		419.841	103.742	523.583
3. Uitkeringsgerechtigd - Overig		43.605	29.774	73.379
4. Gewezen deelnemers		389.595	491.387	880.982
Eindtotaal		1.881.072	1.008.632	2.889.704

Bijlage 3 | Uitwerking klantreis voor wettelijk verplichte communicatiemomenten

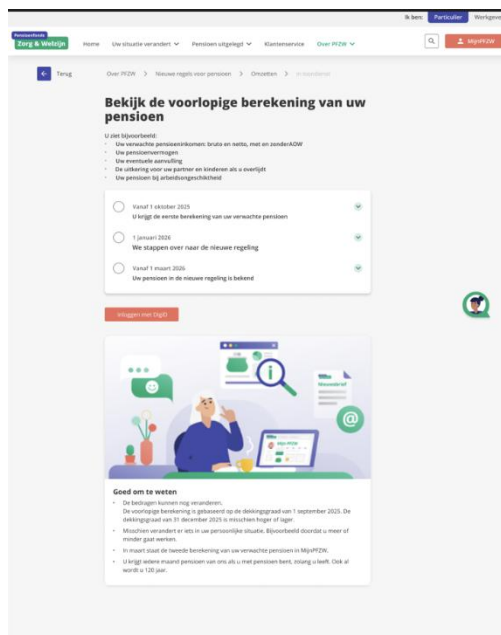
E-mailbericht

Deelnemers ontvangen een e-mailbericht. De inhoud varieert per doelgroepsegment.



Klantreispagina

De e-mail linkt naar de klantreispagina. De inhoud daarvan past zich aan aan de mate waarin de deelnemer identificeerbaar is en varieert per doelgroepsegment.



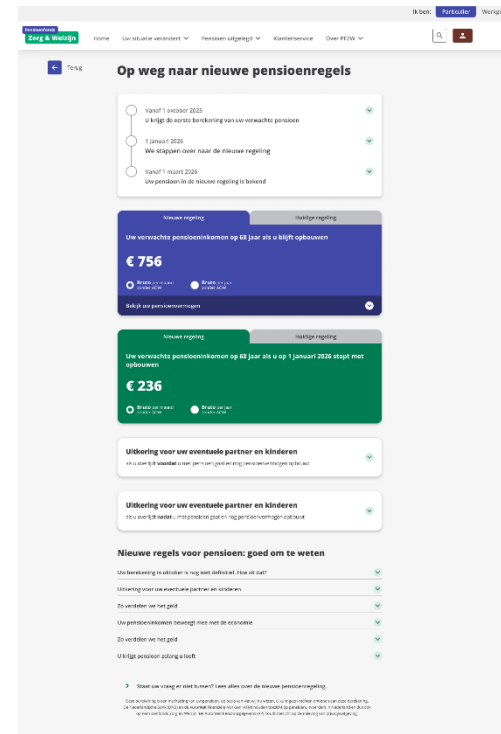
Inloggen

Deelnemers loggen in met DigiD. De persoonlijke bedragen worden opgehaald.



Persoonlijke bedragen

Binnen de klantreispagina wordt een Mijn-omgeving geladen met persoonlijke bedragen.



Bijlage 4 | Uitwerking Mijn-omgeving voor wettelijk verplichte communicatiemomenten

Hierna volgt een eerste uitwerking van de Mijn-omgeving voor deelnemers die wordt ingezet voor de wettelijk verplichte communicatiemomenten (communicatiemomenten 3 en 4 uit paragraaf 5.4). We laten in deze uitwerking stap-voor-stap per onderdeel de variant zien voor een actieve deelnemer met voorkeurskanaal digitaal. Op vergelijkbare wijze worden de communicatiemomenten voor alle doelgroepen ingevuld. Ook ontwikkelen met dezelfde informatie de schriftelijke variant van deze informatie, die per post wordt gedeeld met deelnemers met dat voorkeurskanaal. PFZW is zich ervan bewust dat de wettelijke scenarioset voor goed weer als erg rooskleurig wordt gekenschetst en dat dit mogelijk nuancering vraagt bij de transitiecommunicatie om een realistisch beeld bij de deelnemer te schetsen.



Artikel 46a, lid 1, onder c, Besluit uitvoering Pensioenwet: De peildatum waarop de informatie betrekking heeft.



Artikel 46a, lid 1, onder a, Besluit uitvoering Pensioenwet: De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde.

Artikel 150j, tweede lid, aanhef en onder a, Pensioenwet: De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioen-aanspraken of het pensioenrecht met en zonder de wijziging van de pensioenovereenkomst. Rekening gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met de opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten.

Nieuwe regeling Huidige regeling

Uw verwachte pensioeninkomen op 68 jaar als u blijft opbouwen

€ 756

☐ Bruto per maand zonder AOW ☐ Bruto per jaar zonder AOW

Bekijk uw pensioenvermogen

Uw pensioenvermogen op 1 januari 2026 € 31.859

Compensatie € 2.709

Uw totale pensioenvermogen € 34.568

U krijgt op 1 januari 2026 uw eigen pensioenvermogen.

Dit groeit door de inleg van u en uw werkgever. En door de winst op onze beleggingen.

Gaat u met pensioen? Dan betalen wij uit dit vermogen iedere maand uw pensioeninkomen, zolang u leeft. Hoe hoog dit is, staat niet vast. Bent u met pensioen? Dan krijgt u ieder jaar van ons bericht. Hierin staat uw bruto- en nettopenpensioen van het jaar daarna.

U bepaalt wanneer u met pensioen gaat. Dit kan maximaal tien jaar voor uw AOW-leeftijd.

Nieuwe regeling Huidige regeling

Uw verwachte pensioeninkomen op 68 jaar als u blijft opbouwen

€ 716

☐ Bruto per maand zonder AOW ☐ Bruto per jaar zonder AOW

Nieuwe regeling Huidige regeling

Uw verwachte pensioeninkomen op 68 jaar als u op 1 januari 2026 stopt met opbouwen

€ 197

☐ Bruto per maand zonder AOW ☐ Bruto per jaar zonder AOW

[illegible]

Artikel 46a, lid 1, onder e, Besluit uitvoering Pensioenwet: De pensioensoorten voor en na de peildatum: partnerpensioen en wezenpensioen. Waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.

Artikel 46a, lid 1, onder f, Besluit uitvoering Pensioenwet: De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum.

Uitkering voor uw eventuele partner en kinderen

als u overlijdt **voordat** u met pensioen gaat en nog pensioenvermogen opbouwt

Nieuwe regeling

Uw partner krijgt iedere maand een uitkering, zolang hij of zij leeft. De hoogte hangt onder andere af van het deel van uw inkomen waarover u pensioen opbouwt.

Uitkering voor uw partner

€ 7.849

Bruto per jaar

Ieder kind krijgt tot 21 jaar iedere maand een uitkering.

Uitkering voor uw kind

€ 1.570

Bruto per jaar

Huidige regeling

[Onder het blok 'Goed om te weten' komt een verdiepende uitleg met o.a. het verschil tussen de huidige en de nieuwe regeling en de eerbiedigende werking van het reeds opgebouwde nabestaandenpensioen]

partner en kinderen

als u overlijdt nadat u met pensioen gaat

Arbeidsongeschiktheids-uitkering

Wordt u arbeidsongeschikt en voldoet u aan de voorwaarden? Dan krijgt u van ons een arbeidsongeschiktheidspensioen. Dat blijft ook zo in de nieuwe regeling.

Hoeveel u krijgt, hangt af van uw persoonlijke situatie op dat moment. Daarom kunnen we u nu nog geen bedragen laten zien.

Bent u arbeidsongeschikt of wordt u dat in de toekomst? Dan blijft u pensioen opbouwen, helemaal of voor een deel. U hoeft hiervoor geen premie te betalen, zolang u voldoet aan de voorwaarden. Dit verandert niet. Wel gelden straks de nieuwe pensioenregels voor de opbouw.

[Lees meer over arbeidsongeschiktheid](#)

Als het mee- of tegenzit

Uw pensioen kan veranderen als het in de toekomst beter of slechter gaat met de economie.

De bedragen die u ziet, zijn een schatting. We hebben ook rekening gehouden met een mogelijke stijging van de prijzen.

Prijsstijgingen hebben geen invloed op de hoogte van uw pensioen. Maar wel op wat u met dat pensioen kunt kopen. Dit noemen we koopkracht.

Als de prijzen stijgen en uw pensioen niet stijgt, kunt u met hetzelfde pensioen minder kopen. Een simpel voorbeeld: 20 jaar geleden kostte een ijsje 50 cent, nu betaalt u voor een ijsje 2 euro.

[Bekijk mijn situatie](#)

Nieuwe regels voor pensioen: goed om te weten

Uw nieuwe pensioenregeling

Uw berekening in oktober is nog niet definitief. Hoe zit dat?

Artikel 46a, lid 1, onder e, Besluit uitvoering

Pensioenwet: De pensioensoorten voor en na de peildatum: arbeidsongeschiktheidspensioen.

Artikel 150j, tweede lid, aanhef en onder a,

Pensioenwet: [...] Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie tevens weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.

Artikel 150j, tweede lid, aanhef en onder b,

Pensioenwet: De mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.

Als het mee- of tegenzit

Nieuwe regeling

Huidige regeling

Op 68 jaar

Verwacht
€ 10.672

Tegenzit
€ 4.948

Meezit
€ 23.766

Bruto per jaar

Verwacht pensioeninkomen

Dit is het bedrag per jaar waarop u lijkt uit te komen. We verwachten dat uw pensioen tussen het hoogste en laagste bedrag uitkomt.

- Het is een schatting. Het geeft de verwachte koopkracht van uw pensioen aan.
- Blijft u pensioen opbouwen tot uw AOW-leeftijd? Dan is uw verwachte pensioeninkomen € 12.204. Als we dit wel doen, is uw verwachte pensioen € 10.672

Als het tegenzit

Als het meezit

Vooruitblik op 78 jaar

Als het mee- of tegenzit

Nieuwe regeling

Huidige regeling

Op 68 jaar

Verwacht
€ 10.672

Tegenzit
€ 4.948

Meezit
€ 23.766

Bruto per jaar

Verwacht pensioeninkomen

Als het tegenzit

Als het meezit

- De economie heeft invloed op de hoogte van uw pensioen. Bijvoorbeeld door de rente en de beleggingsresultaten. Zit het mee met de economie? Dan kan uw pensioen hoger uitvallen.
- Het bedrag 'Als het heel erg meezit' is volgens de nieuwe regels hoger dan volgens de huidige regels. Dit komt doordat we volgens de huidige regels een bovengrens voor pensioen aan moeten houden. Dat hoeft met de nieuwe regels niet meer

Vooruitblik op 78 jaar

Als het mee- of tegenzit

Nieuwe regels voor pensioen: goed om te weten

Uw nieuwe pensioenregeling

Op 1 januari 2026 komen er nieuwe regels voor uw pensioen. Uw nieuwe regeling is een solidaire premiereregeling. Uw huidige regeling is een uitkeringsovereenkomst. Wat blijft hetzelfde? En wat verandert er?

> Lees meer

Uw berekening in oktober is nog niet definitief. Hoe zit dat?

- Het voorlopige bedrag is gebaseerd op de dekkingsgraad van {1 september 2025}. Voor de overstap op 1 januari 2026 gebruiken we de dekkingsgraad van 31 december 2025. Die is misschien hoger of lager.
- We hebben deze berekening gemaakt met de gegevens die we op {1 september 2025} van u hadden.
- Misschien verandert uw persoonlijke situatie tussen {september 2025} en januari 2026. Bijvoorbeeld doordat u meer of minder gaat werken. Of misschien verandert de wet of ons pensioenreglement.

U krijgt compensatie

We willen graag dat uw verwachte pensioen in de nieuwe regeling minstens even hoog blijft als in de huidige regeling. Daarom krijgt u compensatie als u op 1 januari 2026 nog steeds pensioen bij ons opbouwt. En als onze financiële situatie dan goed genoeg is. Is dat zo, dan voegen we de compensatie op 1 januari 2026 toe aan uw pensioenvermogen. Het bedrag dat u hierboven ziet, hebben wij berekend met de gegevens van 1 september 2025. In maart of april 2026 weten we precies of u compensatie krijgt en hoe hoog dit bedrag is.

> Lees meer

Uitkering voor uw eventuele partner en kinderen

Uw pensioeninkomen beweegt mee met de economie

Zo verdelen we het geld

U krijgt pensioen zolang u leeft

**Artikel 46a, lid 1, onder d, Besluit uitvoering
Pensioenwet:** Het karakter van de
pensioenovereenkomst voor en na de peildatum.

**Artikel 46a, lid 1, onder g, Besluit uitvoering
Pensioenwet:** Uitleg over verschillen in bedragen
voor en na de peildatum.

**Artikel 150j, tweede lid, aanhef en onder c,
Pensioenwet:** De inhoud van de afspraken over
compensatie in de vorm van het toekennen van
extra pensioenaanspraken en het
financieringsplan voor de compensatie waarbij
inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke
bron ingezet zal worden.

[De uitleg in detail is te vinden onder 'Lees meer']

Direct naar

Klantenservice

Bel ons

Stuur ons een bericht

Veel gestelde vragen

Klachtenregeling



Als er iets verandert...

Mijn pensioen bekijken

Met pensioen gaan

Ontslag

Nieuwe baan

Arbeidsongeschikt

Artikel 46a, lid 1, onder b, Besluit uitvoering

Pensioenwet: De naam en het contactadres van de uitvoerder.

Artikel 46a, tweede lid, Besluit uitvoering

Pensioenwet: De uitvoerder geeft verder informatie over het stellen van vragen aan de uitvoerder, over de interne klachtenprocedure van de uitvoerder en neemt een verwijzing op naar het pensioenregister.

[De exacte invulling van de pagina 'Klantenservice' wordt komende periode verder uitgewerkt. Hieronder worden in ieder geval de vereiste onderdelen opgenomen]