



Communicatieplan

voor de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen



Inhoud

1

Inleiding

4

1.1 Opbouw van dit plan

4

1.2 Samenhang

4

1.3 Het verhaal van PME

5

1.4 Algemene communicatiedoelstelling

5

2

Situatieanalyse

6

2.1 Pensioenregeling

6

2.1.1 Onderdelen die veranderen

6

2.1.2 Onderdelen die gelijk blijven

13

2.2 Communicatie tot nu toe

13

2.2.1 Drie fasen

13

2.2.2 Fase 1: gedoseerd en laagdrempelig

13

2.2.3 Centrale themapagina

14

2.3 Sentiment rondom de nieuwe regels voor pensioen

14

2.3.1 Grote communicatieve uitdaging

14

2.3.2 Mogelijk onrust door media en politiek

14

2.3.3 Vragen van deelnemers

15

2.3.4 Metingen vooraf

16

3

Doelgroepen

17

3.1 Beschrijving van de doelgroepen

17

3.1.1 Status

17

3.1.2 Leeftijd

20

3.1.3 Communicatievoorkeur

21

3.1.4 Taalvoorkeur

22

3.2 Deelnemers die extra aandacht verdienen tijdens de overgang

23

3.3 Onderbouwing doelgroepen

23

3.4 Communicatie richting werkgevers

24

Inhoud

4

Communicatiedoelen 25

- 4.1 Kennisdoelen voor de belangrijkste boodschappen 25
- 4.2 Doelen per doelgroep 25
- 4.3 Overzicht communicatiedoelen 26
- 4.4 Onderbouwing doelen 30
 - 4.4.1 Kennis 30
 - 4.4.2 Houding 30
 - 4.4.3 Gedrag 31
 - 4.4.4 Ambitie 31

5

Strategie en uitwerking 32

- 5.1 Strategie 32
- 5.2 Leidende principes 32
- 5.3 Ontwikkelen en testen van communicatie 33
- 5.4 Boodschappen 33
 - 5.4.1 Boodschappen vanuit wijzigingen en onderdelen die gelijk blijven 34
 - 5.4.2 Aanvullende boodschappen vanuit artikel 150j Pensioenwet en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet 45
 - 5.4.3 Boodschappen voor deelnemers die extra aandacht verdienen tijdens de overgang 53
- 5.5 De vier communicatiemomenten 58
- 5.6 Planning 62

6

Evaluatie 72

- 6.1 Monitoren communicatie 72
- 6.2 Monitoren deelnemersprocessen 73
- 6.3 Monitoren risico's 73
- 6.4 IJkmomenten 74

Bijlagen 75

- Bijlage 1 Wettelijk verplichte informatie 76
- Bijlage 2 Onderbouwing campagnes 80
- Bijlage 3 Risk Self-Assessment (RSA) voor communicatie tijdens de overgangsfase 82
- Bijlage 4 Onderbouwing correcte informatie 86

Inleiding

PME pensioenfonds (hierna: PME) staat net als alle andere pensioenuitvoerders in Nederland voor een grote uitdaging: het pensioen van de deelnemers zorgvuldig overbrengen naar het nieuwe pensioenstelsel én deelnemers hier goed over informeren. In dit plan is beschreven op welke wijze we dit doen.



1.1 Opbouw van dit plan

• **Hoofdstuk 1: Inleiding**

We beschrijven op hoofdlijnen wat de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen betekent voor onze communicatie. Ook schetsen we de uitgangspunten die we gebruiken.

• **Hoofdstuk 2: Situatietanalyse**

We geven kort weer op welke wijze de pensioenregeling van PME al dan niet verandert, wat deze veranderingen op hoofdlijnen betekenen voor de deelnemers, wat PME tot nu toe heeft gecommuniceerd over de nieuwe regels voor pensioen en hoe deelnemers op dit moment aankijken tegen de komende veranderingen.

• **Hoofdstuk 3: Doelgroepen**

Hoe is de deelnemerspopulatie van PME samengesteld? Welke impact hebben de veranderingen op de verschillende deelnemersgroepen en wat betekent dat voor de segmentatie van onze communicatie?

• **Hoofdstuk 4: Communicatiedoelen**

Beschrijving van wat we per doelgroep willen bereiken met onze communicatie (kennis, houding en gedrag).

• **Hoofdstuk 5: Strategie en uitwerking**

We beschrijven welke communicatiestrategie we kiezen en laten zien hoe we de strategie ten uitvoer brengen, inclusief een overzicht van boodschappen, communicatiemomenten en kanalen.

• **Hoofdstuk 6: Evaluatie**

We meten periodiek of we onze communicatiedoelen halen. Waar nodig sturen we bij of zetten we aanvullende communicatie in.

1.2 Samenhang

De sociale partners hebben bepaald hoe de nieuwe regeling eruit komt te zien en dit vastgelegd in een transitieplan. Op basis van dit transitieplan heeft PME een implementatieplan gemaakt, waarvan het communicatieplan een onderdeel is. Het uitgangspunt is dat PME op 1 januari 2027 overstapt op de nieuwe regels.

Dit communicatieplan, als onderdeel van het implementatieplan, laat zien hoe we onze deelnemers – te weten actieve deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden (ontvangers van ouderdomspensioen, partnerpensioen, bijzonder partnerpensioen, wezenpensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen of tijdelijk extra partnerpensioen¹) en ex-partners (deelnemers met een aanspraak op bijzonder partnerpensioen en/of met uitbetalingsrecht in verband met verevening) – meenemen in de overgang naar de nieuwe regels.² Voor communicatie die gericht is op werkgevers is een apart communicatieplan ontwikkeld.

Het communicatieplan is onder meer gebaseerd op de Pensioenwet, lagere regeling, de Leidraad Communicatieplan (AFM), de rondetafels communicatieplan georganiseerd door de AFM, het servicedocument Communicatieplan als onderdeel van het implementatieplan (Pensioenfederatie), het strategisch meerjarenplan van PME, het communicatiebeleid van PME, kennis en inzichten die zijn opgedaan met deelnemersonderzoeken en het dagelijks contact met deelnemers, en nauw overleg met onze pensioenuitvoeringsorganisatie TKP. Communicatie die voortvloeit uit dit communicatieplan moet altijd in samenhang worden gezien met het pensioenreglement. Het reglement is daarbij leidend en daar zal PME de deelnemers in elk geval op de transitieoverzichten expliciet op wijzen (zie boodschap in [hoofdstuk 5.4.2](#)).

¹ In het vervolg van dit plan respectievelijk aangeduid met de afkortingen OP, PP, BPP, WzP, AOP en TEP.

² Voor de definitie van deze deelnemersgroepen is het pensioenreglement van PME leidend.

De communicatiemomenten in dit plan komen terug in de jaarplannen communicatie van PME. Op die manier is er één geïntegreerd overzicht van de communicatiemomenten in het kader van de transitie.

Dit is een levend document

Dit communicatieplan is een levend document. Dat wil zeggen dat de inhoud is gebaseerd op de kennis, regelgeving en beoogde uitvoering zoals bekend op het moment van opstellen. Voortschrijdend inzicht en veranderende omstandigheden, zoals economische tegenspoed, politieke besluiten of een veranderende publieke opinie ten aanzien van de transitie, kunnen aanleiding zijn het plan bij te stellen. Als PME door omstandigheden een nieuw implementatieplan moet aanleveren, dan passen we het communicatieplan aan. Bij wijzigingen die grote impact hebben op de beoogde deelnemerscommunicatie dienen we het opnieuw in. Meer over dit onderwerp in [hoofdstuk 6.4](#).



1.3 Het verhaal van PME

In 2023 is in het strategisch meerjarenplan 'het verhaal van PME' opgenomen. Het verhaal verwoordt onze visie en vormt het kompas voor alles wat we doen:

PME: van en voor de toekomstmakers

PME is het pensioenfonds voor mensen die werken of gewerkt hebben in de metaal- en techindustrie. Een sector die in het hart zit van alle veranderingen. Van energie tot klimaat en van digitalisering tot zorg: onze sector biedt concrete oplossingen en maakt zo letterlijk de toekomst. Steeds slimmer, steeds schoner, steeds waardevoller. Vanuit diezelfde gedrevenheid willen wij als pensioenfondsen begrijpen wat onze werkgevers en deelnemers beweegt, waar ze kansen zien en waar zorgen zitten. Zodat iedereen kan blijven meedoen en meeprofiten. We investeren een deel van de premies terug in de techwereld waarvan we onderdeel zijn. En bieden onze deelnemers heldere adviezen, begrijpelijke antwoorden en slimme tools die inzicht geven in het inkomen voor later. Want wie werkt in de sector die de toekomst maakt, moet ook zijn eigen toekomst kunnen maken. Daar dragen wij met trots aan bij.



Vanuit de gedachte dat deelnemers hun eigen toekomst moeten kunnen maken, richten wij al onze communicatie en dienstverlening in.

1.4 Algemene communicatiedoelstelling

Al onze communicatie-uitingen, en dus ook de communicatie rondom de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen, dragen bij aan onze algemene communicatiedoelstelling:

Deelnemers ervaren de communicatie van PME als duidelijk en toegankelijk, waardoor zij een realistisch beeld hebben van hun pensioen en zo hun eigen toekomst kunnen maken.

Voor het realiseren van deze algemene communicatiedoelstelling maken we onderscheid in drie subdoelstellingen op het gebied van kennis, houding en gedrag, resulterend in een centrale kerngedachte.

Kennis

De deelnemer kent de belangrijkste basisprincipes van zijn pensioen onder de nieuwe regels. Hij weet op hoofdlijnen wat er gaat veranderen en wat hetzelfde blijft.

Houding

De deelnemer vertrouwt erop dat PME hem een realistisch beeld geeft van zijn pensioen en dat zijn pensioen goed is geregeld.

Gedrag

De deelnemer volgt zijn pensioen en maakt passende keuzes.

Kerngedachte

"Als ik weet wat mijn pensioen wordt, kan ik mijn toekomst goed inrichten."

We gebruiken de algemene communicatiedoelstelling als basis voor de communicatiedoelen die we in [hoofdstuk 4](#) per doelgroep formuleren.



Situatieanalyse

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de pensioenregeling van PME al dan niet verandert, wat deze veranderingen op hoofdlijnen betekenen voor de deelnemers, wat PME tot nu toe heeft gecommuniceerd over de nieuwe regels voor pensioen en hoe deelnemers op dit moment aankijken tegen de komende veranderingen (sentiment en informatiebehoefte).

2.1 Pensioenregeling

2.1.1 Onderdelen die veranderen

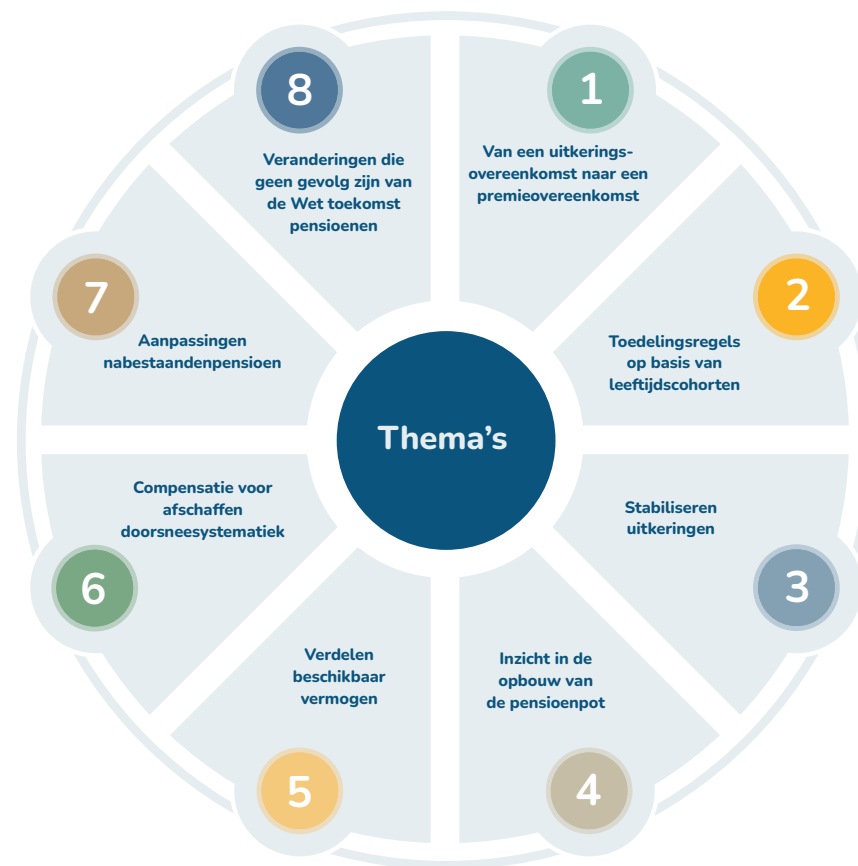
De nieuwe pensioenregeling staat beschreven in het transitieplan dat sociale partners hebben opgesteld. Het transitieplan is te vinden op de website van PME.³ De wijzigingen in de pensioenregeling die relevant zijn voor deelnemers zijn ons uitgangspunt voor de communicatie. Een wijziging is relevant als de wijziging:

- Impact heeft op de hoogte van het pensioen
- Mogelijk om een actie van de deelnemer vraagt
- De essentie van de regeling raakt
- Bij deelnemers leeft (bijvoorbeeld omdat we er al vragen over hebben gekregen)

De relevante wijzigingen delen we op in acht thema's (zie afbeelding 1). Zo beperken we het aantal losse boodschappen en voorkomen we, ook door gelaagd te communiceren, een informatieoverload. Want uit onderzoek blijkt: als een deelnemer meer informatie krijgt dan hij aankan, is de kans groot dat hij de informatie negeert of alleen maar snel scant.⁴

Prognoseberekeningen (URM)

Op het moment dat we dit plan bij de AFM indienen, zijn de prognoseberekeningen (URM) voor de nieuwe regeling nog niet voor alle deelnemers gemaakt. Hierdoor is nog niet duidelijk wat de impact op de hoogte van het pensioen exact is. Zodra we deze berekeningen hebben, verwerken we dit in het communicatieplan.



Afbeelding 1: Relevante wijzigingen in acht thema's

³ <https://www.pmepensioen.nl/sites/default/files/documenten/transitieplan.pdf>.

⁴ Miller, G.A. (1956) in Hekken, A.M. (2023). Eenvoudig communiceren over pensioen. Geraadpleegd op 23 januari 2024, via <https://lidewijenspijker.nl/wp-content/uploads/2023/04/Eenvoudig-communiceren-over-pensioen-2023.pdf>.

Goed om te weten: de relevante wijzigingen én gevolgen zijn technisch omschreven en bevatten vakjargon. De omschrijvingen van de wijzigingen komen namelijk zoveel mogelijk overeen met de omschrijvingen in het implementatieplan. Vanaf [hoofdstuk 4](#) sluiten de taal en de begrippen aan bij onze deelnemerscommunicatie. We formuleren de doelen dan vanuit de boodschappen richting onze deelnemers.

Hieronder beschrijven we per thema wat de (verwachte) gevolgen zijn van de relevante wijzigingen. In de kolom Gevolgen geven we aan op welke doelgroep het gevolg betrekking heeft.

Thema 1

Van een uitkerings-overeenkomst naar een premieovereenkomst

Met de overgang van een uitkeringsovereenkomst naar een solidaire premie-overeenkomst (hierna: premieregeling of solidaire premieregeling) wordt straks niet de uitkering maar de ingelegde premie het uitgangspunt. Deelnemers bouwen een individueel pensioenvermogen op, waaruit vanaf pensioendatum een uitkering wordt gefinancierd. Met de overgang naar een premieregeling nemen we afscheid van het Financieel toetsingskader (Ftk) voor uitkeringsregelingen en stappen we over naar een niet-Ftk. De collectieve beleggingsresultaten worden direct verwerkt in de individuele pensioenvermogens. Dat leidt tot beweeglijkheid van het individuele pensioenvermogen.

Relevante wijziging	Gevolgen
Van individuele aanspraken op een uitkering naar individuele pensioenvermogens	a. <i>Alle deelnemers</i> Deelnemers bouwen straks een individueel pensioenvermogen op in een solidaire premieregeling. <i>Actieve deelnemers</i> Voor actieve deelnemers geldt dat de ingelegde premie (27,98% van de pensioengrondslag) het uitgangspunt wordt. <i>Gewezen deelnemers en pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP)</i> Voor gewezen deelnemers en pensioengerechtigden wordt hun opgebouwde individuele pensioenvermogen doorbelegd na uitdiensttreding respectievelijk ingang van de pensioenuitkering.
PME dient minder grote buffers aan te houden	b. <i>Alle deelnemers</i> De collectieve beleggingsresultaten worden direct verwerkt in de individuele pensioenvermogens. Dat leidt tot beweeglijkheid van het individuele pensioenvermogen.
Andere wijze van vaststellen uitkering	c. <i>Pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP)</i> Vanaf pensioendatum wordt vanuit het individuele pensioenvermogen een uitkering gefinancierd. d. <i>Pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP)</i> De hoogte van de uitkering is afhankelijk van de hoogte van het individuele pensioenvermogen op de pensioeningangsdatum en de actuariële grondslagen op dat moment, zoals de rente en de gemiddelde levensverwachting. e. <i>Pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP)</i> De hoogte van de uitkering geldt voor één kalenderjaar. Daarna is de hoogte van de uitkering afhankelijk van de hoogte van het individuele pensioenvermogen op 1 januari van het volgende jaar en de actuariële grondslagen op dat moment. f. <i>Pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP)</i> Aan het eind van ieder kalenderjaar wordt bepaald of een verhoging of een verlaging van de pensioenuitkering nodig is. De aanpassing van de uitkering is voor alle pensioengerechtigden procentueel gelijk.
Pensioenopbouw boven salarissgrens	g. <i>Actieve deelnemers</i> Naast de basisregeling heeft PME op dit moment een excedentregeling (uitkeringsovereenkomst). De werkgever heeft daarbij de keuze tussen een laag en een hoog opbouwpercentage (respectievelijk 1,44 en 1,875 procent). De inleg is leeftijdsafhankelijk. Opgebouwde rechten worden tegelijk met de basisregeling ingevaren. Op 1 januari 2027 start de nieuwe excedentregeling. Ook deze regeling is een solidaire premieregeling. De werkgever maakt voor die tijd een keuze uit de volgende opties: een nieuwe collectieve overeenkomst sluiten met PME (een solidaire premieregeling waarbij de werkgever zelf een premiepercentage kiest tussen de 14 en 28 procent), een overeenkomst sluiten met een andere aanbieder of geen nieuwe overeenkomst sluiten.

Thema 2

Toedelingsregels op basis van leeftijdscohorten

Kenmerkend voor de solidaire premieregeling is het collectieve beleggingsbeleid: alle individuele pensioenvermogens worden samen, als één geheel, belegd in diverse beleggingscategorieën. Rendementen, zowel positief als negatief, worden op basis van vooraf vastgestelde toedeelregels aan verschillende leeftijdscohorten toebedeeld. Zo sluit het beleggingsrisico aan bij de situatie van de deelnemer.

Relevante wijziging	Gevolgen
Toedelingsregels op basis van leeftijdscohorten	Alle deelnemers Alle individuele pensioenvermogens worden samen, als één geheel, belegd in diverse beleggingscategorieën. Alle deelnemers Rendementen worden op basis van vooraf vastgestelde toedelingsregels iedere maand aan verschillende leeftijdscohorten toebedeeld. Pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP) De toedelingsregels zijn voor alle pensioengerechtigden gelijk. We maken gebruik van de collectieve uitkeringsfase met procentueel gelijke aanpassing. Onder de pensioengerechtigden is sprake van solidariteit waar het gaat om het delen van risico's (beleggingsresultaten en langlevens- of sterfteresultaat). Actieve en gewezen deelnemers Jongeren krijgen vergeleken met ouderen een groter deel van het risico (en dus van het rendement) toebedeeld. En andersom geldt: ouderen krijgen vergeleken met jongeren een kleiner deel van het risico (en dus van het rendement) toebedeeld. Zowel in positieve als in negatieve zin. Voor jongeren geldt namelijk dat zij meer tijd hebben om eventuele tegenvallers goed te maken.

Thema 3

Stabiliseren uitkeringen

Uitgangspunt bij een solidaire premieregeling is de variabele uitkering. Om te voorkomen dat de uitkeringen van pensioengerechtigden te veel schommelen, bevat de regeling van PME een aantal kenmerken.

Relevante wijziging	Gevolgen
Maatregelen om tegenvallende resultaten op te vangen	Pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP) Elk kalenderjaar worden de financiële resultaten van dat jaar met het nog resterende resultaat van voorgaande jaren voor 1/3 toebedeeld. Dit noemen we spreiden. Pensioengerechtigden (OP, (B)PP, TEP, WzP en AOP) Daalt de uitkering van de pensioengerechtigden ten opzichte van vorig jaar na toepassing van bovengenoemde spreiding? Dan wordt de uitkering voor dat kalenderjaar aangevuld vanuit de solidariteitsreserve, mits er voldoende vermogen in de solidariteitsreserve zit.

Thema 4

Inzicht in de opbouw van de pensioenpot

Iedereen krijgt inzicht in de opbouw van diens individuele pensioenvermogen. Deelnemers zien hoeveel zij en de werkgever hebben ingelegd en welk deel daarvan naar de solidariteitsreserve gaat. Ook zien ze de toe- of afname van hun individuele pensioenvermogen, de toedeling van beleggingsresultaten en de resultaten op basis van de actuariële grondslagen.

Relevante wijziging

Inzicht in ontwikkeling van het individuele pensioenvermogen

Gevolgen

- a. **Alle deelnemers**
Deelnemers krijgen inzicht in de ontwikkeling van hun individuele pensioenvermogen en het verwacht pensioen. Hierdoor kunnen ze zien dat door invloed van beleggingsresultaten en actuariële grondslagen hun individuele pensioenvermogen niet altijd in dezelfde richting beweegt als de verwachte uitkering.

Bij een hogere rente is minder pensioenvermogen nodig voor hetzelfde pensioen, en omgekeerd. Bij een stijgende rente kan het daarom voorkomen dat de (verwachte) pensioenuitkering stijgt, terwijl het pensioenvermogen is gedaald. En bij een dalende rente kan de (verwachte) pensioenuitkering dalen (of door inzet van de solidariteitsreserve gelijk blijven) terwijl het pensioenvermogen is gestegen.

Thema 5

Verdelen beschikbaar vermogen

Op 1 januari 2027 wordt het beschikbaar vermogen van PME overgebracht naar de nieuwe pensioenregeling. Uitgangspunt is dat het te verwachten of ingegane pensioen op 1 januari 2027 minimaal gelijk is aan het pensioen van voor de overgang. Hoe het beschikbaar vermogen precies wordt verdeeld, hangt af van het vermogen op het overgangsmoment.

Relevante wijziging

Verdelen beschikbaar vermogen

Gevolgen

- a. **Alle deelnemers**
Een deel van het beschikbaar vermogen wordt gebruikt voor het vullen van het minimaal vereist eigen vermogen (MVEV) en de operationele reserve.
- b. **Alle deelnemers**
Een deel van het beschikbaar vermogen wordt gebruikt voor het vullen van de solidariteitsreserve.
- c. **Alle deelnemers**
Een deel van het beschikbaar vermogen wordt gebruikt voor de financiering van de compensatie (zie thema 6).
- d. **Alle deelnemers**
De opgebouwde aanspraken en rechten worden omgezet in een individueel pensioenvermogen:
 - Uitgangspunt is dat het te verwachten of ingegane pensioen van een gemiddelde deelnemer op 1 januari 2027 minimaal gelijk is aan het pensioen van voor de overgang.
 - Het nabestaandenpensioen dat voor datum van het invaren reeds is opgebouwd, blijft behouden ten behoeve van de deelnemer en diens nabestaanden. Op 1 januari 2027 wordt het bij de bestaande pensioenaanspraak behorende pensioenvermogen ingebracht in de pensioenregeling. Dit pensioenreglement wordt daarna onverkort van toepassing op het nabestaandenpensioen uit het overgangsrecht.
- e. **Alle deelnemers**
Het resterend deel van het beschikbaar vermogen wordt gebruikt om de pensioenen (uitkeringen en pensioenvermogens) eenmalig te verhogen.

Thema 6

Compensatie voor afschaffen doorsneesystematiek

Met de overgang naar de nieuwe regels wordt de doorsneesystematiek afgeschaft. Dit levert een nadeel op voor bepaalde groepen die op en na het moment van de overgang pensioen opbouwen. Deze deelnemers worden hiervoor gecompenseerd voor zover de financiële situatie van het fonds gegeven de doelstelling van sociale partners dit op het moment van omzetten toelaat.

Relevante wijziging	Gevolgen
De doorsneesystematiek wordt afgeschaft	a. <i>Actieve deelnemers</i> Deelnemers die nadeel ondervinden van de afschaffing van de doorsneesystematiek worden hiervoor gecompenseerd voor zover de financiële situatie van het fonds gegeven de doelstelling van sociale partners dit op het moment van omzetten toelaat. Deze deelnemers ontvangen bij de overgang eenmalig een aanvullend bedrag in hun pensioenvermogen. b. <i>Alle deelnemers</i> De compensatie wordt gefinancierd vanuit het beschikbaar vermogen van PME. Hierdoor is er bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling minder vermogen beschikbaar om de pensioenen voor iedereen te verhogen (zie thema 5).

Thema 7

Aanpassingen nabestaandenpensioenen

In het nieuwe pensioenstelsel wordt het nabestaandenpensioen voor iedereen gelijk. Bij overlijden voor de pensioendatum is het op risicobasis verzekerd en na pensioendatum op opbouwbasis. Er is sprake van een overgangsregeling voor het nabestaandenpensioen dat is opgebouwd voor de overgang naar het nieuwe stelsel.

Relevante wijziging	Gevolgen
De hoogte van het verzekerde partnerpensioen wijzigt	a. Actieve deelnemers In de oude regeling bedraagt het levenslange partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum 70% van het te bereiken ouderdomspensioen. In de nieuwe regeling bestaat het partnerpensioen bij overlijden voor pensioendatum uit een levenslang deel en een tijdelijk deel: - De partner van de overleden deelnemer ontvangt 20% van het pensioengevend salaris van de deelnemer zolang de partner leeft. - De partner van de overleden deelnemer ontvangt een tijdelijke uitkering van 5.000 euro per jaar. Deze uitkering stopt zodra de partner de AOW-leeftijd bereikt. Dit bedrag stijgt elk jaar mee met de lonen in de sector zolang de deelnemer in dienst is. - De partner van de overleden deelnemer ontvangt het partnerpensioen dat reeds is opgebouwd onder de oude regeling (overgangsregeling) zolang de partner leeft. Na ingang maakt het totale partnerpensioen deel uit van het uitkeringscollectief en is de uitkering variabel. b. Actieve deelnemers Bij overlijden na pensioendatum: standaard is het partnerpensioen 50% van het uitkerend ouderdomspensioen. Het staat de deelnemer en de partner vrij om op de pensioeningangsdatum een ander percentage te kiezen..
De hoogte van het verzekerde wezenpensioen wijzigt	c. Actieve deelnemers Het wezenpensioen gaat van de huidige 14% (bij volle wezen: 28%) van het te bereiken ouderdomspensioen naar 10% (bij volle wezen: 20%) van het pensioengevend salaris. De uitkering stopt zodra het kind 25 is (ongeacht studie).
Partnerpensioen en wezenpensioen na uitdiensttreding	d. Actieve deelnemers Bij uitdiensttreding vervalt het partnerpensioen en wezenpensioen. Er is een uitlooptekening van maximaal zes maanden (of voor de duur van een eventuele werkloosheidsuitkering). Daarnaast heeft de deelnemer de keuze om een deel van het pensioenvermogen voor ouderdomspensioen uit te ruilen in een doorlopende risicodekking voor partnerpensioen en, als de wet het straks mogelijk maakt, wezenpensioen.
De verzekerde bedragen van het tijdelijk extra partnerpensioen (TEP) wijzigen	e. Actieve deelnemers Door de introductie van het tijdelijk partnerpensioen van 5.000 euro per jaar (zie onderdeel a hierboven) worden de verzekerde bedragen van het tijdelijk extra partnerpensioen (TEP) als volgt aangepast: 9.200 euro wordt 8.000 euro 14.800 euro wordt 13.000 euro 20.400 euro wordt 18.000 euro Zowel de oude als de nieuwe bedragen kunnen voor de overgangsdatum nog wijzigen. Deelnemers worden automatisch overgezet naar het nieuwe verzekerde bedrag. Ze krijgen daarbij de mogelijkheid om een ander bedrag te kiezen of de verzekering voor het tijdelijk extra partnerpensioen stop te zetten.

Thema 8

Veranderingen die geen gevolg zijn van de Wet toekomst pensioenen

Met de overgang naar de nieuwe pensioenregeling veranderen er ook enkele zaken die geen direct verband houden met de nieuwe regels voor pensioen.

Relevante wijziging	Gevolgen
Ploegendiensttoeslag wordt pensioengevend	a. Actieve deelnemers Voortaan bouwt de deelnemer ook pensioen op over de ploegendiensttoeslag. Hiervoor komt een overgangsregeling. Na vijf jaar telt het toeslagpercentage uit de cao helemaal mee voor het pensioen. • Jaar 1 (2027): 1/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 2 (2028): 2/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 3 (2029): 3/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 4 (2030): 4/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 5 (2031): 5/5 van de cao-ploegendiensttoeslag b. Actieve deelnemers De cao-ploegendiensttoeslag is op dit moment 13,3 procent bij een tweeploegendienst en 15,0 procent bij een drie- of meerploegendienst. De deelnemer bouwt pensioen op over maximaal deze percentages. Heeft de werkgever er al voor gezorgd dat de deelnemer pensioen opbouwt over de ploegendiensttoeslag? Dan blijft dat zo. En zijn de percentages die daarbij gelden hoger dan de percentages hierboven? Dan blijven die hogere percentages gelden.
Bedrag ineens	c. Actieve en gewezen deelnemers De start van de nieuwe regeling valt mogelijk samen met de nieuwe keuze om in één keer tot maximaal tien procent van het totale pensioen uitgekeerd te krijgen op het moment dat het pensioen ingaat.

2.1.2 Onderdelen die gelijk blijven

De pensioenregeling van PME wijzigt op een aantal onderdelen niet. Daarom nemen we ook de belangrijkste onderdelen die gelijk blijven mee in onze communicatie richting deelnemers:

- I. Deelnemers blijven via de werkgever pensioen opbouwen.
- II. De totale premie die werkgever en deelnemer inleggen voor de basisregeling blijft in principe tot en met oktober 2029 gelijk.⁵
- III. Deelnemers ontvangen ook straks een ouderdomspensioen zolang ze leven.
- IV. We blijven collectief beleggen voor het pensioen voor onze deelnemers.
- V. We blijven solidair met elkaar door risico's te delen.
- VI. De flexibiliseringsopties blijven grotendeels gelijk. De verschillen zijn dat de optie laag-hoog komt te vervallen, dat het vroegst mogelijk moment om het pensioen te laten ingaan tien jaar voor AOW-leeftijd wordt (was: 55 jaar) en dat bij deeltijdpensioen er nog maar twee stappen mogelijk zijn (eerste stap: deeltijdpercentage naar eigen inzicht, tweede stap: pensioen volledig laten ingaan).
- VII. Een partner- en wezenpensioen blijft onderdeel van de pensioenregeling.
- VIII. De eindleeftijd van het wezenpensioen blijft (ongeacht studie) 25 jaar. PME heeft een overgangsregeling voor wezenpensioen dat is ingegaan voor 2022. Deze blijft in stand. Dat betekent dat binnen deze groep de eindleeftijd op 27 ligt voor wezen die studeren.
- IX. Wordt de deelnemer arbeidsongeschikt? Dan krijgt hij nog steeds premievrijstelling.
- X. In de nieuwe pensioenregeling blijft het voor deelnemers mogelijk om een verzekering voor tijdelijk extra partnerpensioen (TEP, oftewel Anw-hiaatpensioen) af te sluiten.
- XI. De deelnemer blijft (deels) pensioen opbouwen bij zwangerschapsverlof, (aanvullend) geboorteverlof en ouderschapsverlof.
- XII. De excedentregeling blijft bestaan, maar er wordt een nieuwe uitvoerings-overeenkomst gesloten met de werkgevers.
- XIII. Het blijft mogelijk om bij het verlaten van de sector te kiezen voor vrijwillige voortzetting, onder dezelfde voorwaarden als nu.

2.2 Communicatie tot nu toe

2.2.1 Drie fasen

Tot en met 2027 – het jaar waarin we overgaan op de nieuwe regels – doorlopen we grofweg drie fasen in de communicatie (zie afbeelding 2). Dit plan gaat over de communicatie met deelnemers tijdens de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen (fase 2).⁶ Het gaat dan om de hele overgangsperiode: vanaf het moment van indienen van het communicatieplan bij de AFM tot en met het tweede transitie-overzicht (oftewel communicatiemoment 4, zie [hoofdstuk 5.5](#)).



Afbeelding 2: Drie communicatiefasen

Als we het hebben over communicatiemomenten, zoals in de voorgaande zin, dan bedoelen we de vier belangrijke communicatiemomenten zoals uitgebreid omschreven in [hoofdstuk 5.5](#). Voor een goed begrip van het vervolg van dit plan benoemen we ze hier alvast kort:

- Moment 1: implementatieplan ingediend, nieuwsbericht op website (juli 2025)
- Moment 2: eerste transitieoverzicht (oktober en november 2026)
- Moment 3: start nieuwe regeling (1 januari 2027)
- Moment 4: tweede transitieoverzicht (mei/juni 2026)

Tijdens de overgangsperiode nemen we deelnemers mee in wat er verandert én wat hetzelfde blijft. We geven gefaseerd en in toenemende mate van detaillering inzicht in de persoonlijke gevolgen van de overgang. Zodat deelnemers realistische verwachtingen hebben van hun pensioen. En het vertrouwen hebben (gerustgesteld zijn) dat PME het huidige pensioen zorgvuldig meeneemt naar de nieuwe regels.

Fase 3 begint met de start van de nieuwe regeling. Deelnemers hebben dan inzicht in de eigen pensioenpot en bouwen pensioen op volgens de nieuwe regels. Maar we zijn dan nog niet klaar met het communiceren over de oude regeling. Het tweede transitieoverzicht (oftewel communicatiemoment 4, zie [hoofdstuk 5.5](#)) moet immers nog volgen. Daarom is er enige overlap van maximaal 6 maanden tussen het einde van fase 2 en het begin van fase 3.

2.2.2 Fase 1: gedoseerd en laagdrempelig

Ook in fase 1 hebben we gecommuniceerd over de nieuwe regels voor pensioen. In die communicatie stonden telkens drie hoofdvragen centraal:

- Waarom zijn er nieuwe regels nodig?
- Wat betekenen de nieuwe regels voor mij?
- Hoe stappen we over op de nieuwe regels en wat kan ik wanneer verwachten?

Vooraf die tweede vraag is van belang. Volgens onderzoek van een expertgroep van SZW en de Pensioenfederatie zijn deelnemers namelijk maar in één ding geïnteresseerd: wat betekent dit alles voor mij in harde euro's? Dat herkennen

⁵ Mocht voor die tijd blijken dat de inleg niet toereikend is voor het realiseren van het pensioendoel zoals opgenomen in het transitieplan, dan gaan de sociale partners opnieuw met elkaar in gesprek.

⁶ Artikel 150j Pensioenwet en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet.

we uit onze eigen dagelijkse praktijk. Mensen willen weten wat die nieuwe regels voor hen persoonlijk betekenen. Zolang we die vraag niet kunnen beantwoorden, is het lastig om mensen te interesseren voor een uitleg over de nieuwe regels. “Sterker nog: door ongevraagd informatie te zenden die aan deze behoefte voorbij gaat, bevestigen we vooral het beeld dat de pensioensector ‘ver af staat van gewone mensen’. We zijn dan niet bezig met het informeren van mensen, zoals we vaak denken, maar vooral met het oproepen van weerstand. En dat staat informatieverwerking juist in de weg.”⁷

We hebben er daarom voor gekozen om het onderwerp gedoseerd en laagdrempelig aan te snijden. Vooral door in onze reguliere communicatie (bijvoorbeeld nieuwsbrieven en magazines) telkens kort iets op te nemen over de nieuwe regels voor pensioen. Soms omdat het speelde in de actualiteit (akkoord in Tweede en Eerste Kamer), soms omdat er een belangrijke stap was gezet in de besluitvorming (transitieplan gereed) en soms omdat we merkten dat een bepaalde vraag leefde onder deelnemers (‘Als ik eerder met pensioen ga, gelden voor mij dan nog de oude regels?’).

Ook in webinars en tijdens fysieke bijeenkomsten stonden we stil bij de nieuwe regels voor pensioen. Daarbij werd gaandeweg meer aandacht besteed aan de inhoud, maar wel altijd op basis van de behoefte van deelnemers en de signalen die we daarover binnenkregen. Zo merkten we bijvoorbeeld dat gepensioneerden vragen hadden over de beweeglijkheid van hun uitkering in de nieuwe regeling. In webinars en bijeenkomsten hebben we daarom toegelicht hoe vaak de hoogte van de uitkering kan veranderen (eens per jaar, net als nu) en welke maatregelen er straks zijn om zo veel mogelijk te voorkomen dat de uitkering daalt (beleggen met minder risico, dempen van verhogingen en verlagingen door het spreiden van resultaten, indien nodig aanvullen vanuit de solidariteitsreserve).

In het geval van PME was het transitieplan gereed tegen het einde van communicatiefase 1. We hebben ervoor gekozen om de communicatie rondom dat moment niet hier maar in [hoofdstuk 5.5](#) toe te lichten. Zo kan de start van communicatiefase 2 (indiening implementatieplan en communicatieplan) in de juiste context worden beschouwd.

2.2.3 Centrale themapagina

In diverse communicatiemiddelen hebben we telkens verwezen naar de centrale themapagina op de website: www.pmepensioen.nl/nieuwe-regels. Op deze pagina geven we antwoord op de drie hoofdvragen hierboven. We werken de themapagina voortdurend bij (in alle fases). Bijvoorbeeld bij mijlpalen in het besluitvormingsproces, maar ook op basis van deelnemersvragen die binnenkomen bij de frontoffice en de consultants en signalen vanuit de sector. De themapagina is vernieuwd bij de publicatie van het transitieplan (zie [hoofdstuk 5.5](#) voor een uitgebreide toelichting).

2.3 Sentiment rondom de nieuwe regels voor pensioen

In deze paragraaf beschrijven we de uitgangssituatie waarin de deelnemer zich nú bevindt. Hoe kijken deelnemers aan tegen de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen? Welke rol spelen de politiek en media hierin? En wat is hun informatie-behoefte? Tijdens de overgangperiode monitoren we periodiek het sentiment en de behoeften (zie [hoofdstuk 6.1](#) en [6.2](#)). Zowel van het Nederlandse publiek in het algemeen als van onze deelnemers in het bijzonder. Want in onze communicatie staat de deelnemer altijd centraal.

2.3.1 Grote communicatieve uitdaging

Pensioen kan de meeste mensen maar matig interesseren. Het is een onderwerp waar ze weinig interesse voor hebben en het liefst voor zich uit schuiven.⁸ De betrokkenheid neemt toe naarmate de pensioendatum nadert. En ook rondom het jaarlijkse besluit om de pensioenen al dan niet te verhogen zien we een grotere betrokkenheid.

In deze context is het geen verrassing dat het Nederlandse publiek niet tot op detailniveau is ingevoerd in het oude stelsel.⁹ Dat maakt het lastig voor mensen om de veranderingen goed op waarde te schatten. Helemaal als het gaat om ingewikkelde onderwerpen als het verdelen van het beschikbaar vermogen en de afschaffing van de doorsneesystematiek. We weten dat deelnemers vooral geïnteresseerd zijn in één vraag: wat betekent de overgang naar de nieuwe regels voor de hoogte van mijn pensioen? Dat inzicht kunnen we pas vlak voor de feitelijke overgang geven. En dat maakt de communicatieve uitdaging niet gering.

2.3.2 Mogelijk onrust door media en politiek

60% van de Nederlanders geeft aan dat ze via de media iets gelezen, gehoord, of gezien hebben over de aanstaande wijzigingen.¹⁰ In de media klinken af en toe negatieve sentimenten door. Er zijn twee kleine groepen van uitgesproken voor- en tegenstanders. Zij roeren zich vooral op sociale media. Het grote midden is stil. Dat wil niet zeggen dat deze groep onverschillig is. Onderzoek toont namelijk aan dat mensen verschillende emoties ervaren als ze denken aan hun pensioen.¹¹ En dat die emoties iets vaker negatief zijn dan positief. Twee emoties die eruit springen zijn onzekerheid en bezorgdheid. Nederlanders die weinig vertrouwen hebben in de overgang, geven aan dat ze vooral wantrouwig zijn geworden door de negatieve media-aandacht. Deze media-aandacht komt soms rechtstreeks voort uit opiniërende artikelen of publieke figuren in het pensioendebat.

Daarnaast hebben we te maken met verschoven politieke verhoudingen. Sommige partijen gaven in hun verkiezingscampagnes aan de Wet toekomst pensioenen te willen terugdraaien of aanpassen (PVV, NSC, BBB, SP, FvD).

⁷ Brüggem, L., Hekken, A.M. van, Iking, E., Kraft, E., Nell, L. (2020) Communicatie over de nieuwe regels voor pensioen: inzicht en aanbevelingen. Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Maastricht University en Universiteit Utrecht. Geraadpleegd op 4 maart 2023, via [pensioenfederatie.nl/cms/streambin.aspx?documentid=13604](https://www.pensioenfederatie.nl/cms/streambin.aspx?documentid=13604).

⁸ Hekken, A.M. van (2023) Eenvoudig communiceren over pensioen. Geraadpleegd op 28 november 2023, via www.pensioenfederatie.nl/stream/eenvoudig-communiceren-over-pensioen-2023.pdf.

⁹ Brüggem, L., Hekken, A.M. van, Iking, E., Kraft, E., Nell, L. (2020) Communicatie over de nieuwe regels voor pensioen: inzicht en aanbevelingen. Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Maastricht University en Universiteit Utrecht. Geraadpleegd op 4 maart 2023, via www.pensioenfederatie.nl/cms/streambin.aspx?documentid=13604.

¹⁰ Jacobs, W. (2025) Publieksmonitor pensioenen – eerste kwartaal 2025. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en MarketResponse. Geraadpleegd op 22 april 2025, via www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2025/04/11/publieksmonitor-pensioenen-kwartaal-1-2025.

¹¹ Jacobs, W. (2023) Publieksmonitor pensioenen – tweede kwartaal 2023. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en MarketResponse. Geraadpleegd op 11 maart 2025, via www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/07/25/publieksmonitor-pensioenen-kwartaal-2-2023.

In het in september 2024 gepresenteerde regeerprogramma stond niets over de Wet toekomst pensioenen en de overgang naar het nieuwe stelsel. Uit het hoofdlijnenakkoord was al duidelijk geworden dat pensioenhervorming een vrije kwestie was geworden. Dat betekent dat de Tweede Kamer met voorstellen kan komen om de wetgeving aan te passen. Dat gebeurde begin 2025, toen NSC en BBB voorstelden dat fondsen de pensioenrechten van hun deelnemers alleen mogen overbrengen naar het nieuwe stelsel als uit een collectief referendum blijkt dat daar voldoende steun voor is bij deelnemers. Fondsen die hun deelnemers individueel bezwaarrecht geven zouden volgens dit voorstel geen referendum hoeven te organiseren. Het voorstel werd door sommigen positief onthaald maar kon ook op forse kritiek rekenen, waaronder vanuit de pensioensector, de sociale partners en toezichthouders. De Raad van State beoordeelde het voorstel met een D-dictum (ernstige bezwaren en het advies om niet in te dienen) en bij de behandeling in de Tweede Kamer ontraadde de minister van SZW het voorstel. Het voorstel werd daarna enige keren aangepast, wat niet leidde tot een ander oordeel van de minister. Op 20 mei 2025 werd het voorstel verworpen door de Tweede Kamer.

Deze onzekerheid is een voedingsbodem voor onrust. We zien dat de nieuwe wind in de politiek in bredere zin samenhangt met een groeiende tweedeling in de maatschappij, waarbij een aanzienlijke groep mensen wantrouwend staat tegenover de overheid en maatschappelijke instituties. Deze groep is vatbaar voor opinies die niet altijd volledig stroken met de feiten.

Een kleine groep deelnemers is mordicus tegen de nieuwe regels voor pensioen, en in het bijzonder tegen het omzetten van het huidige pensioen naar de nieuwe regels. Sommigen van hen hebben pro-forma bezwaar gemaakt, vaak in de vorm van een modelbrief. Het gaat om relatief kleine aantallen, met een behoorlijke piek in mei en juni 2023, rondom de stemming over het wetsvoorstel in de Eerste Kamer. In totaal zijn tot april 2025 486 bezwaren binnengekomen (35 in 2022, 417 in 2023, 19 in 2024 en 15 in de eerste vier maanden van 2025).

Brief van de minister

PME is zich bewust van de brief die de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 13 mei 2025 stuurde aan de Tweede Kamer. Daarin pleit hij voor het beter betrekken en informeren van deelnemers bij invaren. De minister kondigt onder meer aan dat hij pensioenfondsen wil verplichten kwalitatief inzichtelijk te maken wat voor de pensioenregeling als geheel en voor de verschillende leeftijdscohorten de gevolgen zouden zijn van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel als gekozen zou worden voor niet-invaren. Deze informatie moet openbaar toegankelijk zijn voor alle deelnemers op de website van het pensioenfonds. PME onderzoekt de komende tijd hoe het gehoor kan geven aan deze oproep.



2.3.3 Vragen van deelnemers

Vragen van deelnemers bereiken ons via allerlei wegen. Mensen nemen via de telefoon, mail en chat contact op met de inhoudelijk deskundigen van de frontoffice. Daarnaast heeft PME acht werknemersconsulenten, die elk een eigen regio bedienen in Nederland. Deelnemers kunnen kosteloos een afspraak maken met een consulent voor een gesprek op een locatie in de regio waar deelnemers wonen. Maar ook een online videoverbinding of telefoongesprek behoren tot de mogelijkheden. Vooral deelnemers die voor een keuze staan, zoals bij pensionering, scheiding, ontslag, arbeidsongeschiktheid en overlijden, blijken behoefte te hebben aan zo'n gesprek. PME heeft ook vijf werkgeversconsulenten. Zij zijn vraagbaak voor alle aangesloten werkgevers en verzorgen regelmatig presentaties bij bedrijven. Tijdens die presentaties worden werknemers bijgepraat over de pensioenregeling en wordt er vooruitgekeken naar de nieuwe regels. Direct na zo'n presentatie is er vaak een pensioenspreekuur, waarbij de werknemersconsulent de algemene informatie uit de presentatie vertaalt naar de persoonlijke situatie van de individuele deelnemer.

Tot nu toe worden er via deze kanalen af en toe vragen gesteld over de nieuwe regels voor pensioen. De vragen die binnenkomen zijn vooral van deelnemers die bijna met pensioen gaan of al met pensioen zijn. Ze zijn dan benieuwd naar de onzekerheid van de uitkering en de keuzemogelijkheden. En: gelden de nieuwe regels ook voor mij als ik al vóór de overgang met pensioen ga? Bij jongeren leeft de overgang naar de nieuwe regels minder. Enkele misverstanden zien we regelmatig terugkeren bij alle groepen. Bijvoorbeeld dat de pensioenpot kan leegraken en men dan ineens zonder pensioen zit. Of dat het fonds straks gaat speculeren en het pensioen daardoor alle kanten op gaat. Of dat de hoogte van de pensioenuitkering straks iedere maand kan wijzigen. Om dergelijke misverstanden tegen te gaan, hebben we al in fase 1 aandacht besteed aan hoe het wél zit.

Tot slot ontvangen we al een aantal vragen over de feitelijke omzetting. Gaan alle pensioenen over? Klopt het dat er groepen zijn die erop achteruitgaan? Worden zij gecompenseerd? Hoewel deze vragen algemeen gesteld worden, zit er steeds één belangrijke en bekende vraag achter: wat betekenen de nieuwe regels voor de hoogte van mijn pensioen?

We merken dat mensen het fijn vinden dat PME hun zorgen concreet en in eenvoudige taal adresseert. En dat we duidelijk aangeven wat we al wel weten, wat we nog niet weten en wanneer men van het fonds nadere informatie kan verwachten.

2.3.4 Metingen vooraf

In oktober en november 2023 (communicatiefase 1) voerden we een eerste meting uit, bedoeld als nulmeting. PME was toen nog voornemens om op 1 januari 2026 over te stappen op de nieuwe regels voor pensioen en het communicatieplan eind 2024 in te dienen bij de toezichthouder. Toen eind 2024 bleek dat PME een jaar later zou overstappen, is besloten om in april 2025 een nieuwe meting uit te voeren.

Eerste meting (oktober/november 2023)

Aan de hand van een online vragenlijst werd gemeten in hoeverre deelnemers op dat moment op de hoogte waren van de nieuwe regels voor pensioen. Wat daarin opviel:

- Ruim 85 procent van de ondervraagden wist dat Nederland nieuwe regels voor pensioen heeft. Twee derde wist dat ook hun pensioen bij PME hierdoor gaat veranderen.¹²
- Men bleek vooral goed op de hoogte van de dingen die gelijk blijven met de nieuwe regels voor pensioen.
- Men bleek redelijk goed op de hoogte van de zaken die wél veranderen. Zo wist een meerderheid dat het pensioen straks omhoog en omlaag kan gaan. Een stuk onbekender was het feit dat er straks maatregelen zijn die erop gericht zijn de pensioenuitkeringen stabiel te houden.
- Over het waarom van de nieuwe regels bestond twijfel. Zo wist minder dan een kwart van de ondervraagden dat de nieuwe regels er zijn gekomen omdat die beter passen bij hoe we nu leven en werken.
- We zagen op alle onderdelen dat gepensioneerden beter op de hoogte zijn dan actieve en gewezen deelnemers.
- 18 procent van de ondervraagden dacht erop vooruit te gaan met de nieuwe regels, 23 procent verwachtte er juist op achteruit te gaan. De rest dacht dat alles ongeveer hetzelfde zou blijven. Gepensioneerden zagen de toekomst het zonnigst in.
- We vroegen de deelnemers ook hoeveel vertrouwen ze erin hebben dat PME de pensioenen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels. Hierop scoorde PME gemiddeld een 7,1 (op een schaal van 1 tot 10). Gepensioneerden gaven met een 7,3 het hoogste cijfer.

Kortom, de meting van eind 2023 leerde ons dat men goed weet wat hetzelfde blijft onder de nieuwe regels voor pensioen. Veranderingen bleek men minder scherp te hebben. Mede op basis van dit inzicht heeft PME doelstellingen geformuleerd die zijn opgenomen in dit communicatieplan.

Tweede meting (april 2025)

De meting van april 2025 sloot een-op-een aan bij de doelstellingen uit het communicatieplan. Het is daarmee geen exacte herhaling van de meting van eind 2023 maar in feite een nieuwe nulmeting. Op basis van de resultaten van de nieuwe meting zijn de percentages bij de communicatiedoelen (oftewel, het ambitieniveau) opnieuw bepaald (zie [hoofdstuk 4.3](#)).

Wat bij deze tweede meting opviel:

- Van de ondervraagden weet 86 procent dat Nederland nieuwe regels voor pensioen heeft. Dat percentage is vrijwel gelijk aan de vorige meting. 78 procent weet dat door de nieuwe regels ook het pensioen bij PME gaat veranderen (2023: 68 procent).
- Op het gebied van kennis hebben gepensioneerden een voorsprong op actieve en gewezen deelnemers, net als in het vorige onderzoek. Het gat tussen actieve en gewezen deelnemers is niet groot, maar valt wel over de gehele linie uit in het voordeel van gewezen deelnemers. Bij het onderzoek van eind 2023 was dit precies andersom. Dit effect valt wellicht deels te verklaren uit het feit dat gewezen deelnemers sinds de laatste meting vaker dan voorheen worden meegenomen in onze communicatie. Zo ontvangen zij sinds juli 2024 de reguliere nieuwsbrief. Ook zijn ze meegenomen in de uitgebreide communicatie naar aanleiding van de publicatie van het transitieplan (zie voor een uitgebreide omschrijving [hoofdstuk 5.5](#)).
- Net als bij de vorige meting is men goed op de hoogte van zaken die hetzelfde blijven onder de nieuwe regels. Zo weet maar liefst 95 procent van de ondervraagden dat PME ook onder de nieuwe regels blijft beleggen voor een zo goed mogelijk pensioen.
- Kijken we naar de kennis over de aanstaande veranderingen, dan zien we een wisselend beeld. Veel ondervraagden weten bijvoorbeeld dat ze straks een pensioenpot krijgen. Maar een onderwerp als compensatie blijkt minder bekend.
- 60 procent van de deelnemers vindt dat PME hen op begrijpelijke wijze informeert over hun pensioen. En de helft vindt dat PME open en eerlijk is over wat er met de nieuwe regels verandert en wat dat voor hen betekent.
- Op de vraag hoeveel vertrouwen men erin heeft dat PME het huidige pensioen zorgvuldig meeneemt naar de nieuwe regeling geven deelnemers gemiddeld een 6,9 (2023: 7,1). Ondervraagden zijn voornamelijk neutraal over de overstap naar de nieuwe regels voor pensioen. Gewezen deelnemers zijn het meest positief, gepensioneerden het meest negatief, hoewel de verschillen niet groot zijn.

Toekomstige metingen

Aan de hand van periodieke vervolgmetingen zullen we evalueren in hoeverre we op koers liggen voor het bereiken van onze communicatiedoelen (zie [hoofdstuk 6.1](#)). Waar nodig zal worden bijgestuurd aan de hand van aanvullende communicatie.

¹² Mensen die van beide zaken niet op de hoogte waren, hebben we geen verdere kennisvragen voorgelegd.

Doelgroepen

In onze communicatiestrategie houden we rekening met verschillen tussen groepen deelnemers. Zodat we zo gericht mogelijk kunnen communiceren en activeren. In dit hoofdstuk beschrijven we welke specifieke deelnemersdoelgroepen we tijdens de overgangsfase onderscheiden.

Bij het schrijven van dit hoofdstuk hebben we gebruikgemaakt van diverse bronnen, zoals de deelnemersadministratie van PME, de periodieke meting die we hebben uitgevoerd (zie hoofdstuk 2.3.4), klanttevredenheidsmetingen, gesprekken met de consultants en de vragen die deelnemers stellen tijdens webinars en bijeenkomsten.

3.1 Beschrijving van de doelgroepen

Hieronder bekijken we de deelnemerspopulatie van PME door verschillende lenzen: op basis van status, leeftijd, communicatievoorkeur en taalvoorkeur. Deze segmentatie is aangebracht op basis van de beschikbare gegevens in onze pensioenadministratie (stand van zaken: april 2025).

Gesegmenteerde toelichting scenariobedragen

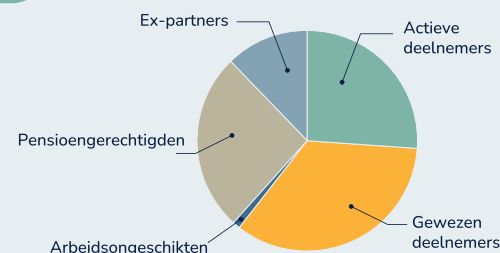
Om onrealistische verwachtingen over de hoogte van het te bereiken pensioen te voorkomen, geven we bij de scenariobedragen een extra toelichting. Een deel van deze toelichting segmenteren we op basis van de uitkomsten van de scenariobedragen. Meer hierover in hoofdstuk 5.4.2 en 5.5.



3.1.1 Status

Als we de populatie bekijken door de lens van deelnemerstatus, dan zien we dat de groep gewezen deelnemers het grootst is, gevolgd door actieve deelnemers en pensioengerechtigden.

Status



De cijfers op een rij

- Actieve deelnemers: 173.920
 - Waarvan (deels) arbeidsongeschikt (AO): 8.428
 - Die ook meedoen aan de excedentregeling: 10.399
- Gewezen deelnemers: 227.008
- Pensioengerechtigden: 172.473
 - Die ouderdomspensioen (OP) ontvangen: 116.310
 - Die partnerpensioen (PP) of bijzonder partnerpensioen (BPP) ontvangen: 51.058
 - Die tijdelijk extra partnerpensioen (TEP) ontvangen: 352
 - Die wezenpensioen (WzP) ontvangen: 1.987
 - Die arbeidsongeschiktheidspensioen (AOP) ontvangen: 196
- Ex-partners:¹³ 80.039
 - Met aanspraak op bijzonder partnerpensioen: 69.960
 - Met uitbetalingsrecht in verband met verevening: 6.118
 - Beide: 5.892

Het is mogelijk dat een deelnemer meerdere statussen kent. Bijvoorbeeld als een deelnemer deels pensioen opbouwt en deels pensioen ontvangt (deeltijdpensioen). Met name in onze communicatie vanuit de frontoffice en de consultants houden we hier zo veel mogelijk rekening mee. Goed om te weten: met het oog op technische haalbaarheid ontvangen deelnemers bij communicatiemoment 2 en 4 (zie [hoofdstuk 5.5](#)) een overzicht per status. Op dat overzicht zelf geven we aan dat de deelnemer een aparte brief voor de andere status ontvangt. Voor de deelnemers is dit niet nieuw. Ieder jaar ontvangen zij ook per status een uniform pensioenoverzicht (UPO).



Actieve deelnemers

Belangrijkste kenmerken van deze groep:

- Meestal een man (83 procent).
- Ruim de helft heeft een relatie (56 procent), vrijwel altijd met een vrouwelijke partner.
- Grote spreiding qua opleidings- en inkomensniveau: van metaalbewerkers tot werknemers die aan geavanceerde technologie werken.
- Bouwen relatief lang actief pensioen op bij PME en zijn daarmee relatief afhankelijk van het pensioen bij PME (ten opzichte van personen die minder lang pensioen opbouwen bij één uitvoerder). Ter illustratie: er zijn ongeveer evenveel deelnemers die langer dan vijf jaar pensioen opbouwen bij PME als deelnemers die korter dan vijf jaar pensioen opbouwen bij PME.
- Zijn niet erg betrokken bij hun pensioen en bij PME als fonds, hoewel de betrokkenheid toeneemt naarmate de pensioendatum nadert.
- Zijn wat makkelijker te activeren dan gewezen deelnemers (doorklikken in e-mails, meedoen aan onderzoeken), maar blijven op dit vlak achter bij pensioengerechtigden.
- Men waardeert de goede bereikbaarheid van het fonds en het persoonlijke contact met de consultants.
- Zoeken vooral contact met het fonds bij belangrijke gebeurtenissen in het leven, zoals nieuw in dienst komen, een nieuwe partner krijgen, scheiden, arbeidsongeschikt raken, uit dienst gaan en met pensioen gaan.
- Zijn redelijk goed op de hoogte van de nieuwe regels voor pensioen, maar niet zo goed als gepensioneerden.
- Hebben er redelijk wat vertrouwen in dat PME het huidige pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels voor pensioen (rapportcijfer: 6,7).

Gewezen deelnemers

- Meestal een man, met vaak een vrouwelijke partner.
- Vormen samen de grootste groep binnen de deelnemerspopulatie van PME.
- De hoogte van het pensioen van gewezen deelnemers bij PME is relatief klein. 90 procent van de gewezen deelnemers heeft een pensioen van minder dan 10.000 euro bruto per jaar. 26 procent van de gewezen deelnemers heeft een pensioen bij PME dat zich onder de afkoopgrens bevindt.
- Zijn gemiddeld genomen minder afhankelijk van het pensioen bij PME dan actieve deelnemers.
- Zijn weinig betrokken bij hun pensioen en bij PME als fonds.
- Zijn wat moeilijker te activeren dan actieve deelnemers (doorklikken in e-mails, meedoen aan onderzoeken).
- Zoeken vooral contact met het pensioenfonds voor praktische zaken als afkoop en waardeoverdracht. Maar soms ook bij belangrijke gebeurtenissen in het leven als het krijgen van een nieuwe partner, scheiden en met pensioen gaan.
- Zijn redelijk goed op de hoogte van de nieuwe regels voor pensioen, maar niet zo goed als gepensioneerden.

¹³ Alleen ex-partners die een aanspraak hebben bij PME. Niet ontdubbeld voor ex-partners die ook deelnemer zijn. Daardoor wijkt het totaal aantal iets af.

- Hebben er redelijk wat vertrouwen in dat PME het huidige pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels voor pensioen (rapportcijfer: 6,8).
- PME heeft meer dan 52.000 niet-opgevraagde pensioenen, waarvan 80 procent een pensioen van minder dan honderd euro bruto per jaar betreft. Voor 75 procent van deze gevallen beschikken we niet over voldoende gegevens in onze administratie om contact op te nemen. Bij de overige 25 procent hebben we ondanks meerdere aanschrijfpogingen geen reactie gekregen. We benaderen regelmatig deelnemers met een bekend adres, ook na hun AOW-datum. Daarnaast spant PME zich in om deelnemers met onbekende adressen te vinden. In 2024 zijn gegevens van 5.700 onbekende deelnemers verkregen via de SVB, waardoor ze nu kunnen worden aangeschreven.

Arbeidsongeschikten

- Een kleine groep deelnemers (196, zie hierboven) ontvangt een arbeidsongeschiktheidspensioen van PME.
- De transitiedatum valt samen met het einde van de WIA-excedentregeling van PME.
- Na de transitiedatum gaan er bij PME geen nieuwe arbeidsongeschiktheidspensioenen meer in. Een uitzondering geldt voor deelnemers die ziek zijn geworden voor 1 januari 2027 en recht hebben op een arbeidsongeschiktheidspensioen op het moment dat hun wettelijke WIA-uitkering ingaat (twee jaar na de eerste ziektedag). Deze groep wordt dus steeds kleiner.
- Meestal een man, met vaak een vrouwelijke partner.
- Deelnemers die meer dan 35 procent arbeidsongeschikt zijn, bouwen (deels) pensioen op bij PME (premievrijstelling).
- Arbeidsongeschikten die geen arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangen, worden in algemene communicatie meegenomen als actieve deelnemer.

Pensioengerechtigden

- Deze groep bestaat uit ontvangers van ouderdomspensioen, (bijzonder) partnerpensioen, tijdelijk extra partnerpensioen, wezenpensioen en arbeidsongeschiktheidspensioen.
- Ontvangers van een ouderdomspensioen en arbeidsongeschiktheidspensioen zijn meestal een man, ontvangers van een partnerpensioen zijn meestal een vrouw.
- Zijn over het algemeen zeer betrokken bij hun pensioen en bij PME als fonds.
- Zeker de ouderen voelen zich gefrustreerd door het feit dat hun pensioen bij PME veertien jaar lang niet is verhoogd en zelfs twee keer is verlaagd.
- Zijn blij met de indexaties van 2022, 2023, 2024 en 2025, maar realiseren zich ook dat die verhogingen de inflatie niet volledig goedmaken.
- Zijn relatief makkelijk te activeren (doorklikken in e-mails, meedoen aan onderzoeken).
- Zoeken niet vaak contact met het fonds, behalve voor praktische zaken (jaaropgave, wijzigingen in de uitkering of de regeling).
- Zijn relatief goed op de hoogte van de nieuwe regels voor pensioen.
- Hebben er iets meer vertrouwen in dan andere deelnemers dat PME het huidige pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels voor pensioen (rapportcijfer: 7,0).

Ex-partners

- Meestal een vrouw.
- Bij deze groep is de pensioenuitkering nog niet ingegaan.
- Zoeken niet vaak contact met het fonds.
- Ontvangen weinig communicatie van het fonds, buiten de wettelijke verplichte communicatie (eens in de vijf jaar een UPO).
- Kunnen nu en ook na de transitie inloggen op de website, waar ze hun post kunnen inzien en hun persoonlijke gegevens desgewenst kunnen aanpassen.



3.1.2 Leeftijd

De status is leidend bij de segmentatie van onze populatie in verschillende doelgroepen. Maar wanneer relevant houden we bij onze communicatie ook rekening met leeftijd. Meer hierover in [hoofdstuk 3.3](#).

Goed om te weten:

- Onderstaande inzichten gaan over de oude regels voor pensioen.
- We generaliseren. Natuurlijk valt niet iedereen netjes in deze hokjes.
- We hebben de leeftijden afgerond. In de praktijk zijn deze grenzen niet zo strikt.



< 40
jaar

De pensioenstarter

In deze fase maken deelnemers voor het eerst kennis met pensioen. De interesse is nog wel zeer laag. Pensioenopbouw is iets waar ze nog niet mee bezig zijn: "Mijn werkgever regelt het óf ik zie het later wel." Andere zaken zijn meestal belangrijker, zoals het vinden van een baan, carrière maken en relaties aangaan. Om op effectieve wijze aandacht te vragen voor pensioen is het belangrijk bij deze levensgebeurtenissen aan te sluiten.

40 - 55
jaar

De werkgerichte

Ook deze groep is nog niet echt met pensioen bezig. De interesse is laag. Hoewel er door opgroeiende kinderen meer vrije tijd komt, besteden deelnemers deze tijd doorgaans niet aan hun pensioen. Pensioen blijft nog steeds iets abstracts. Door bepaalde gebeurtenissen kan pensioen wel ineens actueel worden. Bijvoorbeeld bij scheiding of als er iemand in de directe omgeving overlijdt. Ook een positieve associatie is mogelijk. Bijvoorbeeld bij een nieuwe baan of de start als zelfstandige.

55 - 62
jaar

De pensioenbewuste

De interesse in pensioen begint bij deze groep langzaam toe te nemen. Mensen in de directe omgeving gaan (binnenkort) met pensioen. Deelnemers zien dat er voorafgaand aan het pensioen een aantal keuzes mogelijk zijn. Bijvoorbeeld eerder stoppen met werken. Uit ervaring weten we dat deelnemers rond deze leeftijd vaak voor het eerst de pensioenplanner op de website gaan gebruiken.

62 - AOW-
leeftijd

De pensioenverkenner

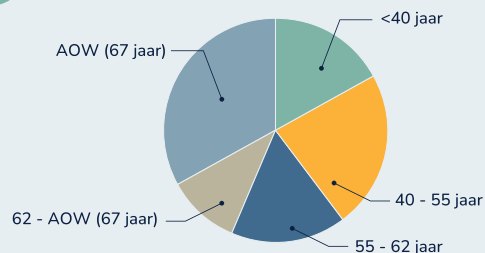
Pensioen komt nu echt dichtbij. Steeds meer vrienden zijn er mee bezig. De interesse van deze groep deelnemers is relatief groot, maar er zijn nog steeds veel deelnemers die het onderwerp voor zich uit schuiven. Deelnemers vinden het vaak ook confronterend: het komt nu echt dichtbij. Of overweldigend: ik moet keuzes maken, maar wat past bij mijn persoonlijke situatie? De frontoffice krijgt de meeste vragen van deze groep deelnemers.

> AOW-
leeftijd

De pensioengenieter

Deze groep deelnemers geniet van de zekerheid van een maandelijkse uitkering. De belangrijkste zorg is of het pensioen waardevast blijft. Het zijn de kleine dingen die voor geluk zorgen: dat ze kunnen blijven doen wat ze deden. Misschien nog een grote reis of een grote uitgave, maar vooral het kleine geluk van het dagelijks leven. Deze groep wil wel blijven meedraaien in de maatschappij en is op zoek naar een zinvolle tijdsbesteding.

Leeftijd



De cijfers op een rij

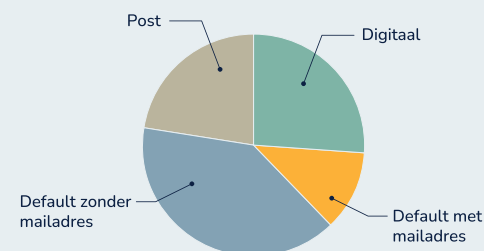
- Jonger dan 40 jaar: 121.016
- 40 - 55 jaar: 164.077
- 55 - 62 jaar: 118.233
- 62 - AOW-leeftijd (67 jaar): 75.407
- Ouder dan de AOW-leeftijd (67 jaar): 234.567
- Totaal: 713.300

Kijkend naar de totale populatie van PME valt op dat de groep die de AOW-leeftijd heeft bereikt het grootste is. Deze groep wordt gevolgd door de werkgerichten (40-55 jaar).



3.1.3 Communicatievoorkeur

Communicatievoorkeur



De cijfers op een rij

- Digitaal: 186.489
- Default met mailadres: 84.545
- Default zonder mailadres: 283.561
- Post: 158.705
- Totaal: 713.300

Deelnemers kunnen zelf aangeven hoe zij het liefst worden geïnformeerd door PME: digitaal of per papieren post. Meer dan een kwart van de deelnemers heeft aangegeven graag digitaal te worden geïnformeerd.

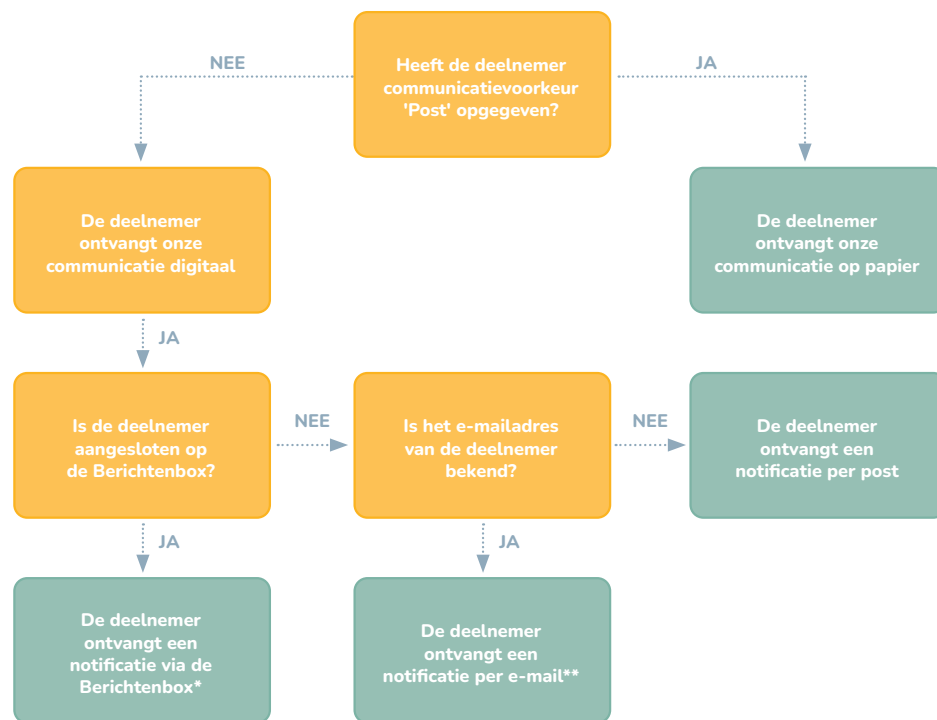
We proberen deelnemers zo veel mogelijk digitaal te bereiken. Het stelt ons in staat om de deelnemer tegen lage kosten snel op de hoogte te stellen van belangrijk nieuws. Bovendien kunnen we op deze manier makkelijk verwijzen naar andere relevante informatie die online beschikbaar is. Daarnaast is het een stuk eenvoudiger om de effectiviteit en impact van digitale communicatie te meten.

Maar ook de grote groep met kanaalvoorkeur post willen we goed bedienen. Dit betekent dat deelnemers ook met de papieren informatiestroom volledig worden geïnformeerd, met als doel dat ze de geboden informatie begrijpen en dat ze op basis daarvan passende keuzes maken of actie ondernemen.

Niet iedereen registreert zijn communicatievoorkeur bij PME. De groep die geen expliciete keuze heeft gemaakt duiden we aan met het label 'default'. Van een deel van deze deelnemers is het e-mailadres bekend. Deze groep wordt soms digitaal aangeschreven, maar soms ook per papieren post, afhankelijk van het communicatiemiddel en de situatie. Zo weten we dat de papieren uitvoering van PME Magazine beter wordt gelezen dan de digitale versie. We kiezen er daarom voor om deze groep het fysieke magazine te sturen. Dat vergroot de kans dat de content gelezen wordt en men in aanraking komt met artikelen die gaan over de nieuwe regels voor pensioen.

Belangrijke kanttekening bij het bovenstaande is dat we alle zeventigplussers met communicatievoorkeur default (ongeacht deelnemersstatus) in oktober 2024 hebben omgezet naar communicatievoorkeur post. We zien dat deze groep niet altijd overweg kan met digitale communicatiemiddelen en soms bezorgd is belangrijke communicatie mis te lopen. Personen met een geregistreerd e-mailadres zijn van tevoren geïnformeerd middels een mailing. Uiteraard bieden we iedereen de mogelijkheid om de communicatievoorkeur toch weer om te zetten naar digitaal.

Bij wettelijk verplichte communicatie (zie ook [hoofdstuk 5.5](#)) hanteren we de volgende kanaalstrategie:

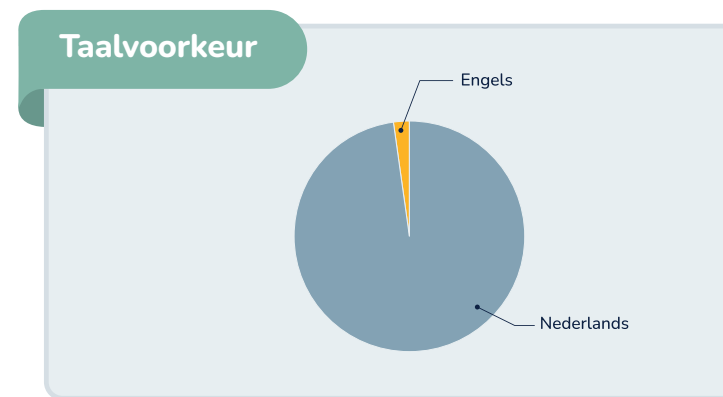


* Als de deelnemer in de Berichtenbox e-mailmeldingen aanzet, ontvangt de deelnemer een e-mail als er een nieuw bericht is. Ook kan de deelnemer instellen dat er een herinnering wordt verstuurd als er ongelezen post in de Berichtenbox zit. Via de Berichtenbox-app ontvangt de deelnemer een melding als er nieuwe post is.

** Kunnen we de notificatie niet bezorgen, bijvoorbeeld omdat het e-mailadres niet bestaat of de inbox vol zit? Dan ontvangt de deelnemer een notificatie per post. En logt de deelnemer niet binnen 6 weken na ontvangst van de notificatie in op het deelnemersportaal? Dan ontvangt de deelnemer een herinnering per post.

Uiteindelijk is het doel om van zo veel mogelijk deelnemers de communicatievoorkeur te kennen. Zo kunnen we hen informeren op de manier die het beste bij hen past. Met gerichte campagnes die periodiek worden herhaald proberen we de defaultgroep zo veel mogelijk te verkleinen.

3.1.4 Taalvoorkeur



De cijfers op een rij

- Nederlands (default): 702.284
- Engels: 11.016
- Totaal: 713.300

Het is moeilijk vast te stellen hoe groot de groep anderstalige deelnemers precies is binnen PME. Maar dat het om aanzienlijke aantallen gaat, staat vast. Vooral de grote techbedrijven in de regio Eindhoven trekken veel buitenlandse arbeidskrachten aan. Ook deze groep willen we goed bedienen.

Deelnemers kunnen in het portaal zelf aangeven in welke taal zij het liefst worden geïnformeerd: Nederlands of Engels. De defaultkeuze is Nederlands. Op dit moment heeft ruim anderhalf procent van de deelnemers hun taalvoorkeur op Engels staan. Vrijwel alle deelnemerscommunicatie, waaronder procesbrieven en de website, bieden we dan ook aan in beide talen. Met gerichte campagnes motiveren we onze deelnemers hun taalvoorkeur te registreren, om op die manier ons bereik te vergroten. Werkgevers bieden we de mogelijkheid om in één keer (een deel van) hun werknemersbestand om te laten zetten van Nederlands naar Engels.

3.2 Deelnemers die extra aandacht verdienen tijdens de overgang

We besteden speciale aandacht aan deelnemersgroepen die tijdens de overgangsfase een deelnemersproces doorlopen. Dit betreft veranderingen in werk of leven die tot procescommunicatie vanuit PME leiden. Het gaat daarbij om:

- Deelnemers die met pensioen gaan (inclusief afkoop)
- Nabestaanden van deelnemers die overlijden
- Deelnemers die scheiden van hun partner
- Deelnemers die nieuw in dienst komen
- Deelnemers die uit dienst gaan
- Deelnemers die arbeidsongeschikt raken of van wie de mate van arbeidsongeschiktheid verandert
- Deelnemers die (uitgaande of inkomende) waardeoverdracht aanvragen
- Deelnemers van wie een klein pensioen automatisch wordt overgedragen
- Deelnemers die hun pensioen bij PME willen afkopen
- Deelnemers van wie de hoogte van de uitkering nog voor de overgang wordt aangepast
- Deelnemers die met deeltijdpensioen zijn
- Deelnemers die voorheen pensioen opbouwden bij Pensioenfonds Honeywell en Pensioenfonds TDV en voor de transitie via een collectieve waardeoverdracht zijn binnengekomen bij PME

Naast de informatie die voortkomt uit dit communicatieplan ontvangen deze deelnemers vanuit het administratieve proces informatie over de oude regeling. Bij deze deelnemers komt in korte tijd dus veel informatie binnen. We zorgen ervoor dat de boodschappen van de verschillende communicatiestromen – vanuit het proces én vanuit de overgang naar de nieuwe regels – goed op elkaar aansluiten. In [hoofdstuk 5.4.3](#) laten we zien welke boodschappen we inzetten richting deze doelgroepen.

Zoals benoemd in [hoofdstuk 2.3.2](#) heeft een kleine groep deelnemers (486 in totaal) pro-forma bezwaar gemaakt tegen de overgang. Ook deze groep krijgt extra aandacht. Voor deze groep wordt een fysieke bijeenkomst georganiseerd (zie [hoofdstuk 5.6](#)). Doel van deze bijeenkomst is niet het overtuigen van mensen. Daarom formuleren we voor deze groep geen aparte boodschap. Wat vooropstaat is dat deze deelnemers worden gehoord, dat hun emoties worden erkend en dat er een goed gesprek ontstaat over de inhoud. De bijeenkomst is terug te kijken voor mensen die niet fysiek aanwezig kunnen of willen zijn. De bijeenkomst zal indien nodig worden herhaald.

3.3 Onderbouwing doelgroepen

We willen met onze communicatie relevant zijn. Ook willen we zoveel mogelijk aansluiten op onze gebruikelijke segmentatie. Die heeft zich namelijk bewezen in de praktijk. Dat betekent dat we segmenteren op basis van status zoals omschreven in [hoofdstuk 3.1.1](#). We kijken daarbij goed naar de verwachte impact per doelgroep (zie [hoofdstuk 2.1](#) en [3.2](#)). Op basis van die impact formuleren we per doelgroep een boodschap (zie [hoofdstuk 5.4](#) en [bijlage 1](#)). Voor zaken die deelnemers willen of moeten weten stellen we kennisdoelen op (zie [hoofdstuk 4.3](#)).

Per communicatiemoment bepalen we of – aanvullend op de segmentatie op basis van status – segmentatie op basis van leeftijd wenselijk is. Bijvoorbeeld omdat we specifieke vragen binnenkrijgen van een bepaalde leeftijdsgroep (denk aan deelnemers die vlak voor hun pensioen zitten). Of omdat we vanuit het transitie- of implementatieplan zien dat een boodschap alleen voor bepaalde leeftijdsgroepen geldt (zoals compensatie voor het afschaffen van de doorsneesystematiek). Daarnaast weten we op basis van onze ervaring met deelnemerscommunicatie en klantreizen dat de interesse voor pensioen toeneemt naarmate de pensioendatum dichterbij komt. Net als in onze reguliere pensioencommunicatie houden we daarom bij het ontwikkelen van onze communicatie rekening met de kenmerken van de leeftijdscohorten zoals omschreven in [hoofdstuk 3.1.2](#).

Bij gewezen deelnemers hanteren we een extra segmentatie: de omvang van de aanspraak. Bij een aanspraak lager dan 2.500 euro bruto per jaar schrijven we de gewezen deelnemer niet aan, behalve bij wettelijke verplichte informatie. Het gaat hierbij op dit moment om 178.581 deelnemers. Op deze manier houden we de kosten die gepaard gaan met de verzending beheersbaar. We gaan er hierbij van uit dat deze groep geïnformeerd wordt over de nieuwe regels voor pensioen via de werkgever waar de deelnemer op dat moment wellicht in dienst is. Ook bij actieve deelnemers ouder dan 62 jaar hanteren we deze grens af en toe. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij campagnes om deelnemers te activeren naar de pensioenplanner op de website te gaan. Met dergelijke maatregelen houden we de toestroom richting consultants behapbaar en kunnen we een goede service garanderen voor de overige deelnemers boven de 62 jaar. Uiteraard blijft iedereen welkom voor een persoonlijk gesprek of een persoonlijke berekening, ook de deelnemers onder de genoemde aanspraaksgrens.

Daarnaast is het belangrijk dat deelnemers worden aangeschreven op een manier die bij hen past. Net als bij onze reguliere communicatie houden we daarom rekening met de geregistreerde communicatie- en taalvoorkeur van deelnemers. Zoals benoemd heeft een aanzienlijk deel van de deelnemers geen actieve keuze doorgegeven. In aanloop naar het overgangsmoment stimuleren we deze groep middels campagnes om dit alsnog te doen.

Ook houden we rekening met deelnemers die tijdens de overgang extra aandacht verdienen (zie [hoofdstuk 3.2](#)). De genoemde groepen zijn gekozen op basis van een inventarisatie van de procesinformatie die wordt verstuurd binnen de huidige regeling. Deze procesinformatie wordt door de deelnemer mogelijk niet op de juiste waarde geschat, verkeerd geïnterpreteerd of als tegenstrijdig of overbodig ervaren als we tegelijkertijd in aparte communicatie vertellen over de nieuwe regeling. Daarom zorgen we ervoor dat de boodschappen van de verschillende communicatiestromen goed op elkaar aansluiten.

Tot slot nemen we de in [hoofdstuk 2.3.2](#) genoemde groep die pro-forma bezwaar heeft aangetekend op als aparte doelgroep. We vermoeden namelijk dat deze groep niet ontvankelijk zal zijn voor onze reguliere communicatie over de nieuwe regeling. Dat willen we voor zijn. Daarom hanteren we voor deze groep een persoonlijke benadering.

3.4 Communicatie richting werkgevers

Dit plan gaat over de communicatie met deelnemers. Werkgevers laten we wanneer relevant vooraf weten wat we op welk moment aan deelnemers communiceren. Zo zijn ze voorbereid op eventuele vragen van hun werknemers. We begrijpen het natuurlijk als de werkgever het beantwoorden van vragen niet (of niet volledig) op zich wil of kan nemen. Onze werknemersconsulenten en de experts van de frontoffice staan daarom altijd voor de deelnemers klaar.

Hoewel dit plan dus op de communicatie aan deelnemers is gericht, laten we de werkgever niet helemaal buiten beschouwing. Werkgevers die daar prijs op stellen, zetten we in als kanaal. We ontwikkelen bijvoorbeeld nieuwsberichten en andere communicatiemiddelen die werkgevers kunnen plaatsen op hun intranet of in nieuwsbrieven. Werkgevers beslissen zelf of en hoe ze deze middelen inzetten binnen het bedrijf.

De overgang naar de nieuwe regels voor pensioen brengt administratieve veranderingen met zich mee. Werkgevers en administratiekantoren hebben hierdoor ook tijdens de overgangsfase behoefte aan duidelijkheid over hun pensioenadministratie en de eventuele wijzigingen. In een apart plan werken wij uit hoe we met communicatie hierin voorzien. Dat plan beschrijft ook alle andere communicatie gericht op werkgevers en maakt daarbij onderscheid tussen verschillende subdoelgroepen. Zo hebben verplicht aangesloten werkgevers, vrijwillig aangesloten werkgevers, gedispenseerde werkgevers en administratiekantoren elk hun eigen kenmerken en informatiebehoeften. We toetsen doorlopend of het communicatieplan voor deelnemers en het communicatieplan voor werkgevers op elkaar aansluiten, bijvoorbeeld wat betreft timing en boodschap.



4 Communicatiedoelen

Tijdens de overgangsperiode nemen we deelnemers mee in wat er verandert (zie hoofdstuk 2.1.1) en wat hetzelfde blijft (zie hoofdstuk 2.1.2). We houden daarbij rekening met de verwachte impact voor de deelnemer (zie hoofdstuk 2.1 en 3.2), het sentiment, de kennis en de behoeften van deelnemers (zie hoofdstuk 2.3) en we geven inzicht in de persoonlijke gevolgen van de overgang (zie bijlage 1). Zodat deelnemers realistische verwachtingen hebben van hun pensioen, en het vertrouwen hebben dat PME het huidige pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regels. In dit hoofdstuk werken we deze doelen uit in communicatiedoelen. We gebruiken de algemene communicatiedoelstelling uit hoofdstuk 1.4 als basis voor de communicatiedoelen die we hieronder formuleren.

4.1 Kennisdoelen voor de belangrijkste boodschappen

Er komt tijdens de overgangsperiode veel informatie af op onze deelnemers. We werken daarom gelaagd. Zo houden we de hoeveelheid informatie behapbaar en bepalen deelnemers zelf over welke onderwerpen ze meer willen lezen in een diepere laag.

- **Laag 1 en 2**
Boodschappen die deelnemers willen of moeten weten. We plaatsen deze boodschappen in laag 1 en 2 (zie hoofdstuk 5). En we stellen voor de boodschappen kennisdoelen op in hoofdstuk 4.3. Tijdens de overgangsperiode meten we meerdere malen de kennis, houding en het gedrag van onze deelnemers (zie hoofdstuk 6.1). Zo volgen we of we erin slagen de doelen te realiseren en kunnen we waar nodig bijsturen met aanvullende communicatie.
- **Diepere lagen**
Verdiepende boodschappen. We plaatsen deze boodschappen in diepere lagen (zie hoofdstuk 5). We stellen voor deze boodschappen geen aparte kennisdoelen op. Zo houden we zicht op wat belangrijk is en blijft de periodieke meting ook voor deelnemers werkbaar qua omvang en complexiteit.

4.2 Doelen per doelgroep

In onze communicatie segmenteren we ten minste op status. Als dat wenselijk is, voegen we hier segmentatie op basis van leeftijd en hoogte van het pensioen aan toe (zie hoofdstuk 3.3).

We kiezen er bewust voor om de 18 communicatiedoelen niet voor alle mogelijke doelgroepen te kwantificeren en tijdens de overgang te monitoren:

- Bij enkele statusgroepen vinden we het niet gepast om een periodieke meting uit te voeren. Bijvoorbeeld omdat we in de reguliere communicatie alleen contact met ze opnemen als het écht nodig is (ontvangers van wezenpensioen). Of omdat we weten dat ze niet altijd zitten te wachten op een extra contactmoment met PME (ex-partners). De boodschappen voor deze statusgroepen toetsen we vooraf wel op begrijpelijkheid.
- Niet alle communicatiedoelen zijn voor alle mogelijke doelgroepen relevant. Zo hoeft een gepensioneerde deelnemer niet per se te weten dat actieve deelnemers gebruik kunnen blijven maken van de bestaande pensioenkeuzes (bijvoorbeeld eerder of later met pensioen).

4.3 Overzicht communicatiedoelen

Voor een goed begrip van onderstaand overzicht zijn de volgende punten van belang:

- De formuleringen in dit communicatieplan sloten tot dusver zoveel mogelijk aan op de omschrijvingen in het implementatieplan. Vanaf nu formuleren we de doelen en boodschappen in de taal van onze deelnemers. Hierbij sluiten we aan op het document 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie.
- We communiceren onderstaande doelen nooit als losstaande zinnen. Ze zijn in de uitgewerkte communicatie onderdeel van een lopend verhaal.
- De doelen zijn nu nog geformuleerd vanuit het hier en nu. Bijvoorbeeld: 'Ik heb straks een eigen pensioenpot.' Vanaf 2027 passen we de formulering aan. In de kennismeting zullen we voorgaande stelling dan bijvoorbeeld als volgt formuleren: 'Ik heb een eigen pensioenpot.'

- In het overzicht hieronder wordt verwezen naar vier communicatiemomenten. Zie [hoofdstuk 5.5](#) voor een toelichting op deze momenten.
- In het overzicht hieronder wordt verwezen naar leidende principes. Zie [hoofdstuk 5.2](#) voor een toelichting op deze principes.
- De percentages bij het meetmoment van april 2025 geven de daadwerkelijk behaalde resultaten weer. Zie de voetnoten voor een toelichting. Percentages zijn afgerond.
- De percentages bij toekomstige meetmomenten drukken onze ambitie uit.
- Voor een onderbouwing van deze doelen en onze ambitie zie [hoofdstuk 4.4](#).

Kennis¹⁴

	Actieve deelnemers < 62 jaar (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Actieve deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Gewezen deelnemers < 62 jaar	Gewezen deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd	Pensioengerechtigden (ouderdomspensioen)
1. Nederland heeft nieuwe regels voor pensioen.					
• Meetmoment april 2025 (nulmeting)	73%	90%	74%	90%	93%
• Meetmoment februari 2026	75%	91%	76%	91%	94%
• Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2)	83%	93%	85%	93%	96%
• Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	90%	95%	90%	95%	98%
2. Ook mijn (opgebouwde) pensioen bij PME wordt omgezet naar de nieuwe regels.					
• Meetmoment april 2025 (nulmeting)	64%	81%	63%	82%	85%
• Meetmoment februari 2026	66%	82%	65%	83%	86%
• Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2)	75%	90%	75%	90%	92%
• Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	80%	92%	80%	92%	95%
3. Ik heb straks een eigen pensioenpot (in plaats van een gezamenlijke pot zoals nu).					
• Meetmoment april 2025 (nulmeting)	79%	81%	81%	87%	85%
• Meetmoment februari 2026	80%	82%	82%	88%	86%
• Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2)	85%	90%	90%	93%	92%
• Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	90%	92%	92%	96%	95%
4. Mijn pensioenpot kan straks omhoog en omlaag. Dat hangt onder meer af van de beleggingen.					
• Meetmoment april 2025 (nulmeting)	86%	89%	87%	93%	91%
• Meetmoment februari 2026	87%	90%	88%	94%	92%
• Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2)	91%	93%	91%	96%	94%
• Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	93%	95%	93%	97%	95%

¹⁴ Bij de periodieke meting wordt de kennis niet verder getoetst als men niet weet dat Nederland nieuwe regels voor pensioen heeft en niet weet dat ook het (opgebouwde) pensioen bij PME wordt omgezet naar de nieuwe regels. De percentages bij doel 3 t/m 13, 15 en 16 zijn mede gebaseerd op de deelnemers die hier wel van op de hoogte zijn. Daardoor zijn de percentages bij deze doelen relatief hoog. De percentages bij doel 3 t/m 11 geven weer welk gedeelte van de ondervraagden antwoordt met 'Ja, dit wist ik helemaal' of 'Ja, dit wist ik een beetje/deels'.

	Actieve deelnemers < 62 jaar (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Actieve deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Gewezen deelnemers < 62 jaar	Gewezen deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd	Pensioengerechtigden (ouderdomspensioen)
5. Ik kan straks zien hoe mijn pensioenpot is opgebouwd en hoe het zich ontwikkelt. - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	73%	68%	78%	78%	72%
	75%	70%	79%	79%	74%
	77%	72%	80%	80%	76%
	85%	80%	85%	88%	85%
6. Ik maak nog steeds mijn eigen keuzes als ik met pensioen ga. Ik kies bijvoorbeeld zelf wanneer ik mijn pensioen laat ingaan. - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)		92%		93%	
		93%		94%	
		96%		96%	
		97%		97%	
7. Ik ontvang (later) pensioen uit mijn eigen pensioenpot. Die pot kan nooit leeg raken. - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	54%	61%	61%	67%	74%
	58%	63%	63%	69%	75%
	65%	70%	70%	75%	80%
	75%	75%	75%	80%	85%
8. De hoogte van mijn pensioen kan straks één keer per jaar veranderen, net als nu.¹⁵ - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)		60%		69%	81%
		63%		71%	82%
		70%		75%	90%
		75%		80%	95%
9. Voor iedereen die pensioen ontvangt, wordt de kans op dalingen verkleind met extra maatregelen. - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	50%	60%	55%	69%	72%
	55%	63%	58%	70%	73%
	63%	70%	65%	75%	80%
	70%	75%	70%	80%	85%
10. Bij de overstap gaat er eenmalig een extra bedrag naar de pensioenpot van werknemers voor wie er een nadeel is, om dat nadeel zo goed mogelijk weg te nemen. - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	33%	43%	38%	46%	52%
	40%	50%	45%	52%	55%
	55%	62%	55%	60%	60%
	70%	75%	65%	70%	65%
11. Ik weet wat er met de nieuwe regels voor pensioen geregeld is voor het partnerpensioen.¹⁶ - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	44%	54%	65%	76%	76%
	50%	60%	67%	77%	77%
	60%	67%	75%	82%	85%
	75%	80%	80%	90%	92%

¹⁵ Formulering voor actieve en gewezen deelnemers van 62 jaar en ouder: 'Wanneer ik met pensioen ga, kan de hoogte van mijn pensioen één keer per jaar veranderen. Net als nu.'

¹⁶ We toetsen per doelgroep in hoeverre men bekend is met kenmerken van het partnerpensioen die voor hen relevant zijn. Voorbeeld: actieve deelnemers geven onder meer aan of ze weten dat het partnerpensioen in principe vervalt als ze de sector verlaten. En ontvangers van een ouderdomspensioen die bij hun pensionering hebben gekozen voor partnerpensioen geven onder meer aan of ze weten dat de toen gekozen verdeling tussen het eigen pensioen en het partnerpensioen gewoon blijft bestaan. Met het oog op beknoptheid en overzichtelijkheid kiezen we bij dit onderdeel voor een algemeen geformuleerde doelstelling en percentages die het gemiddelde tonen van de uitgevraagde onderdelen.

	Actieve deelnemers < 62 jaar (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Actieve deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Gewezen deelnemers < 62 jaar	Gewezen deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd	Pensioengerechtigden (ouderdomspensioen)
12. PME informeert me op begrijpelijke wijze over mijn pensioen. (Leidend principe: streven naar eenvoud.) - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	56%	59%	50%	62%	62%
	60%	62%	55%	65%	65%
	65%	68%	60%	70%	70%
	70%	75%	65%	75%	75%
13. PME is open en eerlijk over wat er met de nieuwe regels verandert en wat het voor mij betekent. (Leidend principe: open en realistisch.) - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	47%	50%	46%	56%	50%
	50%	52%	50%	58%	52%
	55%	57%	55%	62%	57%
	60%	65%	60%	65%	65%
14. Op een schaal van 1 tot 10, hoeveel vertrouwen heeft u erin dat PME uw huidige pensioen zorgvuldig meeneemt naar de nieuwe regels voor pensioen? (Leidend principe: rust en houvast.) - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	6,7	6,7	6,5	7,0	7,0
	6,8	6,8	6,6	7,1	7,1
	7,0	7,0	6,8	7,3	7,3
	7,3	7,3	7,1	7,6	7,6
15. Hoe staat u tegenover de overstap naar de nieuwe regels voor pensioen: zeer negatief, negatief, neutraal, positief of zeer positief? - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	17%	14%	18%	20%	16%
	20%	18%	20%	22%	20%
	30%	25%	30%	25%	30%
	40%	35%	40%	35%	50%
16. Voor deelnemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met het fonds: PME heeft me goed en snel geholpen met mijn vragen. (Leidend principe: toegankelijk.) - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026 - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	37%	63%	31%	53%	43%
	40%	65%	35%	55%	45%
	50%	70%	45%	60%	55%
	60%	75%	55%	65%	70%

¹⁷ De percentages bij doel 12, 13 en 16 geven weer welk gedeelte van de ondervraagden antwoordt met 'helemaal mee eens' of 'mee eens'. Het percentage bij doel 15 geeft weer welk gedeelte van de ondervraagden antwoordt met 'zeer positief' of 'positief'. Daarbij opgemerkt dat rond de 50 procent van de ondervraagden deze vraag bij de nulmeting met 'neutraal' beantwoordde.

Gedrag¹⁸

	Actieve deelnemers < 62 jaar (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Actieve deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd (incl. (deels) arbeidsongeschikten)	Gewezen deelnemers < 62 jaar	Gewezen deelnemers 62 jaar tot pensioenrichtleeftijd	Pensioengerechtigden (ouderdomspensioen)
17. Ik heb mijn verwachte pensioen bekeken in de afgelopen 12 maanden.¹⁹ - Meetmoment april 2025 (nulmeting) - Meetmoment februari 2026	56% 60%	81% 83%	64% 68%	84% 85%	83% 85%
18. Ik heb het overzicht van mijn oude pensioen en mijn nieuwe pensioen bekeken. - Meetmoment december 2026 (na communicatiemoment 2) - Meetmoment juli 2027 (na communicatiemoment 4)	70% 80%	85% 90%	75% 80%	87% 90%	90% 95%



¹⁸ De percentages bij doel 17 en 18 geven weer welk gedeelte van de ondervraagden antwoordt met 'Ja'.

¹⁹ Formulering voor ontvangers ouderdomspensioen: 'Ik heb mijn jaarlijkse pensioenoverzicht bekeken in de afgelopen 12 maanden.'

4.4 Onderbouwing doelen

We richten onze communicatie zo in dat mensen begrijpen dat er iets verandert, dat ze weten op welk moment in de toekomst ze persoonlijke pensioenbedragen van ons kunnen verwachten en dat altijd duidelijk is waar men aanvullende informatie kan vinden als dat gewenst of nodig is. De nadruk ligt daarbij op inzicht in de eigen situatie en enig algemeen begrip van de werking van pensioen. We grijpen in onze communicatie steeds terug op de belangrijkste boodschappen (zie [hoofdstuk 5.4](#)), maar koppelen niet aan elke (technische) boodschap een apart kennisdoel. Zo voorkomen we dat we over het hoofd van mensen heen communiceren en we ze daardoor kwijtraken.

4.4.1 Kennis

We nemen vooral kennisdoelen op voor de punten die veranderen in de regeling. Uit de eerste meting van eind 2023 (zie [hoofdstuk 2.3.4](#)) blijkt namelijk dat deelnemers al goed op de hoogte zijn van de belangrijkste punten die hetzelfde blijven: dat actieve deelnemers samen met de werkgever geld blijven inleggen voor het pensioen, dat PME dat geld blijft beleggen voor een zo goed mogelijk pensioen, dat het pensioen dat men van PME ontvangt nog steeds een leven lang wordt uitgekeerd en dat men ook onder de nieuwe regels nog steeds AOW van de overheid krijgt. Uiteraard blijven we wel communiceren over de punten die niet veranderen.

Daarnaast kiezen we ervoor om kennisdoelen te stellen op onderwerpen die mensen moeten weten of waarvan we merken dat mensen er meer over willen weten. Communicatiedoel 1 en 2 zijn een goed voorbeeld van iets dat mensen moeten weten: de regels voor pensioen veranderen (oorzaak) en daardoor verandert ook het pensioen bij PME (gevolg). Met communicatiedoel 3, 4 en 5 spelen we in op een behoefte van mensen. We merken namelijk via onze contacten met deelnemers dat er relatief veel vragen zijn over de werking van de pensioenpot. Twijfel hierover willen we zoveel mogelijk wegnemen en daarom formuleren we doelen voor het feit dat men een pensioenpot krijgt (communicatiedoel 3), dat de pensioenpot omhoog en omlaag kan gaan en dat dit onder meer afhangt van de beleggingen (communicatiedoel 4), dat men inzicht heeft in de opbouw en ontwikkeling van de pensioenpot (communicatiedoel 5) en dat men (later) pensioen ontvangt uit de pensioenpot en dat die pot nooit leeg kan raken (communicatiedoel 7). Vragen zijn er ook over de beweeglijkheid van de uitkering, en dan vooral over de kans op verlagingen. Daarom willen we dat alle doelgroepen weten dat er verschillende maatregelen zijn die de kans op verlagingen voor gepensioneerden zo klein mogelijk maken (communicatiedoel 9).

Bij gepensioneerden merken we, bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten, dat soms de misvatting leeft dat de uitkering straks voortdurend op en neer gaat (bijvoorbeeld maandelijks). We willen deze groep geruststellen en vinden het daarom belangrijk dat men weet dat de uitkering net als nu slechts één keer per jaar omhoog of omlaag kan (communicatiedoel 8).

Verder is het belangrijk dat bijna-gepensioneerden op de hoogte zijn van zaken die hen raken als actieve of gewezen deelnemer én van zaken die in de nabije toekomst relevant zijn als ze met pensioen gaan. Daarom nemen we ze mee in alle kennisdoelen en willen we dat ze aanvullend hierop weten dat de huidige pensioenkeuzes gehandhaafd blijven (communicatiedoel 6). Dit sluit direct aan op de vragen die regelmatig worden gesteld door deze doelgroep, namelijk:

- De onzekerheid van de uitkering: gaat de uitkering schommelen en zo ja, met hoeveel?
- De omzetting: geldt die ook voor hen?
- De keuzemogelijkheden op pensioendatum: kunnen ze bijvoorbeeld nog steeds eerder met pensioen?

Over het onderwerp compensatie communiceren we naar alle doelgroepen (zie [hoofdstuk 5.4](#)). Omdat er behoorlijk wat vragen komen over dit onderwerp nemen we hiervoor ook een kennisdoel op (communicatiedoel 10). Het is belangrijk dat iedereen weet dat er voor sommige mensen een nadeel is en dat die groep bij de overstap eenmalig een extra bedrag krijgt in hun pensioenpot om dat nadeel zo goed mogelijk weg te nemen.

Tot slot is het onderwerp partnerpensioen van belang. Ook hierover communiceren we natuurlijk naar alle doelgroepen. Voor actieve, gewezen en gepensioneerde deelnemers nemen we een apart kennisdoel op (communicatiedoel 11). Actieve deelnemers krijgen te maken met het opgebouwde partnerpensioen dat meekomt vanuit de oude regeling plus het partnerpensioen op risicobasis in de nieuwe regeling en de tijdelijke uitkering tot AOW-leeftijd. Door het opnemen van een kennisdoel zien we of men begrijpt hoe dit werkt en of hier gedurende de tijd een verbetering merkbaar is. We willen dat gewezen deelnemers weten dat het opgebouwde partnerpensioen blijft bestaan. En voor gepensioneerden is het van belang dat men weet dat de afspraken over het partnerpensioen blijven staan en dat de uitkering net als bij het eigen pensioen eens per jaar omhoog of omlaag kan.

Sommige wijzigingen zijn alleen voor een kleiner deel van een doelgroep relevant, namelijk de wijzigingen rondom de ploegendiensttoeslag, de excedentregeling en de Anw-hiaatverzekering. We communiceren deze boodschappen in de hoogste lagen, maar nemen hier geen aparte kennisdoelen voor op. Zo houden we de focus op de wijzigingen die gelden voor grote groepen deelnemers en houden we de periodieke meting beheersbaar.

4.4.2 Houding

Onze communicatieaanpak is gebaseerd op een aantal leidende principes (zie [hoofdstuk 5.2](#)). Vier van die principes zijn voor ons zo belangrijk dat we er doelen aan hebben gekoppeld (zie tabel in [hoofdstuk 4.3](#)). Die doelen bevinden zich op het vlak van houding. We geloven dat we met goede communicatie op dat punt een groot verschil kunnen maken.

Het gaat er hierbij om of men de verstrekte informatie begrijpelijk vindt (communicatiedoel 12, leidend principe: streven naar eenvoud), of men het fonds open en eerlijk vindt over wat de veranderingen betekenen op persoonlijk niveau (communicatiedoel 13, leidend principe: open en realistisch), of men er vertrouwen in heeft dat PME het huidige pensioen zorgvuldig meeneemt naar de nieuwe regels (communicatiedoel 14, leidend principe: rust en houvast) en of degenen die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met het fonds zich goed en snel geholpen voelen (communicatiedoel 16, leidend principe: toegankelijk). Daarnaast willen we op een algemener niveau weten hoe men aankijkt tegen de overstap (communicatiedoel 15). Dit zien we als graadmeter voor het sentiment.

4.4.3 Gedrag

Onze gedragsdoelen (communicatiedoelen 17 en 18) zijn gebaseerd op het verkrijgen van inzicht in de eigen situatie van de deelnemer. Inzicht in de eigen situatie vormt de sleutel tot een goed begrip van de inhoudelijke wijzigingen (kennis) en de houding van de deelnemer ten opzichte van de nieuwe regels in het algemeen en de rol van het fonds in het bijzonder. Bovendien spelen we hiermee in op de vraag die ons het vaakst gesteld wordt, namelijk: wat betekent dit alles voor mijn eigen pensioen, in harde euro's?

4.4.4 Ambitie

De ambitie bij de communicatiedoelen, uitgedrukt in percentages, is mede gebaseerd op de meting die in april 2025 (communicatiefase 1) is uitgevoerd (zie voor meer informatie [hoofdstuk 2.3.4](#) en [6.1](#)). Ook maken we gebruik van inzichten die we bij reguliere pensioencommunicatie hebben opgedaan uit data-analyse. Zo weten we dat ieder jaar ongeveer 20 procent van de deelnemers met communicatievoorkeur digitaal inlogt om hun UPO te bekijken. Voor de percentages bij het meetmoment begin 2027 gaan we ervan uit dat communicatiemoment 2 heeft plaatsgevonden. En voor de percentages bij het meetmoment eind 2027 gaan we ervan uit dat communicatiemoment 4 heeft plaatsgevonden.

We werken met realistische doelen. Dat betekent dat we rekening houden met de beperkingen van pensioencommunicatie. We zijn immers mede afhankelijk van externe factoren, zoals economische omstandigheden, veranderingen in wet- en regelgeving, de publieke opinie en de media. Ook is de motivatie van deelnemer om zich te verdiepen in pensioen (zeker op jongere leeftijd) dikwijls beperkt.

Op de interne factoren hebben we natuurlijk veel meer invloed. Bevatten de brieven juiste bedragen? Staan we de mensen goed te woord? Krijgt men iets te horen van ons op de momenten die logisch zijn? Sluit onze communicatie aan op de behoefte van de deelnemer? Halen we de planningen? Allemaal zaken die zich uiteindelijk rechtstreeks vertalen in de kennis die men opdoet van de nieuwe regels én het vertrouwen dat men heeft in het fonds.

Over het algemeen kan worden gesteld dat waar de nulmeting een laag niveau laat zien, de ambitie voor de toekomst relatief hoog is. Met andere woorden: waar ruimte is voor groei, wordt die groei ook geambieerd.

We hechten aan overzicht en een relatief eenvoudige uitvoering van onze periodieke meting. Daarom brengen we wat betreft de ambitie bij de communicatiedoelen nu geen onderscheid aan op basis van leeftijd, en letten we alleen op leeftijd bij de doelgroepen waarbij dit expliciet is aangegeven (ontvangers van een ouderdomspensioen, actieve en gewezen deelnemers die richting hun pensioen gaan). Natuurlijk houden we goed in de gaten of onze communicatie effectief is (zie [hoofdstuk 6](#)). Als blijkt dat een bepaalde leeftijdsgroep onevenredig achterblijft qua kennis, houding of gedrag, dan bekijken we of die groep baat heeft bij aanvullende communicatie.



Strategie en uitwerking

In dit hoofdstuk lichten we toe welke communicatiestrategie we kiezen en laten we zien hoe we de strategie ten uitvoer brengen, inclusief een overzicht van boodschappen, communicatiemomenten en kanalen.

5.1 Strategie

Aan het begin van dit plan beschreven we het verhaal van PME (zie [hoofdstuk 1.3](#)) en daaruit voortvloeiend onze algemene communicatiedoelstelling (zie [hoofdstuk 1.4](#)): 'Deelnemers ervaren de communicatie van PME als duidelijk en toegankelijk, waardoor zij een realistisch beeld hebben van hun pensioen en zo hun eigen toekomst kunnen maken.'

Hierbij past een activatiestrategie. Deze strategie is gericht op het vormen van een oordeel door zelf te doen en zelf te ervaren.²⁰ Deelnemers zien op deze manier zelf dat er inderdaad het een en ander verandert en dat tegelijkertijd veel ook hetzelfde blijft. Onze communicatie nodigt ertoe uit om rond te kijken, rond te klikken, te vergelijken en te ontdekken. Altijd in de wetenschap dat het pensioenfonds klaarstaat om een persoonlijke uitleg of toelichting te geven als men daaraan behoefte heeft.

5.2 Leidende principes

Bij onze communicatieaanpak krijgen twee van de vier leidende principes (kernwaarden) van PME een belangrijke plek: deelnemers en werkgevers staan voorop en streven naar eenvoud. Daarnaast formuleren we specifiek voor de transitiecommunicatie drie aanvullende principes: rust en houvast, open en realistisch en toegankelijk.

Deelnemers en werkgevers staan voorop

Dit houdt in dat de behoeften en kenmerken van de deelnemer (voor dit plan relevant) altijd centraal staan in onze communicatie. Segmentatie en onderzoek zijn hiervoor belangrijk. Wat is voor de betreffende deelnemer relevant en op welke manier komt deze informatie het beste aan bij hem of haar?

PME is zich bewust van het belang van keuzebegeleiding voor, tijdens en na de transitieperiode en heeft kennisgenomen van de bevindingen en goede voorbeelden

uit het recente AFM-rapport over dit onderwerp.²¹ Ook bij onze transitiecommunicatie geldt dat goede keuzebegeleiding vooropstaat.

In dit plan staat de deelnemer centraal. Hoe we rekening houden met de behoeften en kenmerken van de werkgever staat beschreven in een apart communicatieplan voor werkgevers (zie [hoofdstuk 3.4](#)).

In [hoofdstuk 3.1.3](#) en [3.1.4](#) beschrijven we de communicatie- en taalvoorkeur van onze deelnemers. We sluiten in onze transitiecommunicatie aan op deze voorkeuren en spannen ons in om de groep die nog niet actief een voorkeur heeft doorgegeven zo klein mogelijk te maken.

Streven naar eenvoud

Uit onderzoek en eigen ervaring met bijvoorbeeld klantreizen en deelnemerspanels weten we dat bijna alle doelgroepen pensioenmaterie als lastig ervaren. En dat ze alleen al door de hoeveelheid informatie geneigd zijn het onderwerp te parkeren tot het moment dat de pensioenleeftijd nadert.²² Om mensen in beweging te krijgen is gelaagde informatie, met interactie op het juiste moment, een noodzaak. Als je de informatie doseert, neemt de kans toe dat de ontvanger die informatie daadwerkelijk tot zich neemt en de boodschap verwerkt. Die stappen zijn nodig om uiteindelijk tot conversie en de gewenste actie te komen.

Onze communicatie moet voor al onze deelnemers begrijpelijk zijn. Ook voor mensen die weinig of geen kennis van hun pensioen hebben. En voor laaggeletterden en laaggecijferden. Bij alle kanalen en communicatiemiddelen streven we naar beeld en tekst die voldoen aan dit uitgangspunt. Denk bijvoorbeeld aan korte teksten, uitlegvideo's en infographics. We volgen hierbij de richtlijnen in het document 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie, onze eigen uitgangspunten voor begrijpelijke communicatie en de kennis en ervaring die we hebben opgedaan met deelnemerscommunicatie in het

²⁰ Pensioenfederatie, Communicatieplan als onderdeel van het implementatieplan, 2023, p. 21.

²¹ AFM, Keuzebegeleiding begint bij de deelnemer: inzichten uit verkennend onderzoek naar de inrichting van keuzebegeleiding door pensioenuitvoerders, 2025.

²² Miller, G.A. (1956) in Hekken, A.M. van (2023). Eenvoudig communiceren over pensioen. Lidewij en Spijker. Geraadpleegd op 21 april 2023, via <https://lidewijenspijker.nl/wp-content/uploads/2023/04/Eenvoudig-communiceren-over-pensioen-2023.pdf>.



verleden. Ook vermelden we op al onze uitingen prominent het telefoonnummer van de frontoffice. Want we weten dat vooral laaggeletterden liever bellen.²³

We kiezen voor grote diversiteit in de middelenmix, zodat er voor elk type deelnemer (digitaal ingesteld of niet, laaggeletterd of niet, laaggecijferd of niet, visueel ingesteld of niet) een passend middel beschikbaar is. Door een breed palet aan te bieden, kan de deelnemer zelf kiezen wat het beste bij hem past.

Open en realistisch

Een verandering roept vaak weerstand op. Mensen houden liever vast aan wat ze kennen, ook als dat niet per definitie het beste voor hen is – iets wat in de gedragswetenschap bekend staat als de status quo bias. Het is daarom belangrijk dat we uitleggen waarom een nieuwe regeling nodig is en wat de belangrijkste veranderingen zijn. Maar ook dat niet alles verandert, en welke goede elementen we behouden.

We blijven daarbij realistisch. We benoemen de positieve punten maar ook de risico's. Daarnaast spelen we in op de onderwerpen die bij deelnemers tot zorgen leiden. Bijvoorbeeld de schommelingen in het bedrag dat men op de bankrekening krijgt. Of het idee dat de pensioenpot leeg zou kunnen raken.

Evenwichtigheid vereist dat we expliciet en consequent ingaan op nadelen en risico's. Eventuele positieve vooruitzichten moeten steeds in perspectief worden geplaatst. We bieden in onze communicatie daarom altijd een realistisch beeld van het nieuwe pensioen. We bieden geen vooruitzichten waarvan we niet (heel) zeker weten dat die ook uitkomen. We zullen dan ook speciale aandacht besteden aan scenario-bedragen, de wijze waarop die bedragen worden gevisualiseerd en de toelichting bij die bedragen. Zo voorkomen we dat met name jonge deelnemers zich wellicht onterecht rijk rekenen.

Rust en houvast

De communicatie moet de deelnemer rust en houvast bieden. Begrijpelijke en relevante communicatie draagt hieraan al in belangrijke mate bij. Verder vraagt het om duidelijkheid over de stappen die we zetten, de persoonlijke situatie van de deelnemer, de eventuele gewenste acties die de deelnemer kan ondernemen en de zorgvuldigheid waarmee PME de transitie doorloopt.

Goede communicatie vanuit de werkgever – die in lijn is met communicatie vanuit PME – kan het gevoel van rust en houvast nog eens versterken. Het ondersteunen van de werkgever bij de communicatie naar zijn werknemers zien we dan ook als belangrijk onderdeel van de transitiecommunicatie. Hiervoor is een afzonderlijk plan ontwikkeld (zie [hoofdstuk 3.4](#)).

Toegankelijk

Onze toegankelijkheid voor de deelnemer draagt ook bij aan rust voor de deelnemer. Denk aan een snel antwoord bij vragen en de mogelijkheid tot persoonlijk contact.

Maar ook aan het aanspreekbaar zijn tijdens bijeenkomsten en het aangaan van de dialoog. Zeker met mensen die de overstap niet zien zitten (de groep die pro-forma bezwaar heeft aangetekend) of de bedragen voor en na de overstap niet begrijpen of het ergens niet mee eens zijn. Goede bereikbaarheid via het voorkeurskanaal van de deelnemer en een snel antwoord zijn essentiële voorwaarden. Onze uitvoerder TKP speelt hierbij een belangrijke rol.

5.3 Ontwikkelen en testen van communicatie

Onze communicatie moet correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig zijn. Dit is niet alleen een wettelijk voorschrift, we vinden het zelf ook van groot belang. Daarom worden dit plan en de transitiecommunicatie die daaruit voortvloeit net als onze reguliere communicatie opgesteld in nauwe samenwerking met diverse experts (juridisch, actueel, communicatie, consulenten, frontoffice).

We hebben een sterke focus op communicatie die goed is onderbouwd met onderzoek onder verschillende groepen deelnemers. Daarbij hoort ook het testen van communicatiemiddelen op effectiviteit en begrijpelijkheid. Dat begint al bij de ontwikkeling.

Voordat we beginnen met het ontwerpen van communicatiemiddelen bepalen we een aantal succescriteria waaraan onze middelen ten minste moeten voldoen. Een team van customer journey-experts, contentspecialisten, designers en bouwers ontwikkelt vervolgens een prototype, inclusief – bij digitale communicatie – klikbare schermen en velden. Met een panel van gebruikers – samengesteld door een extern bureau – wordt het prototype intensief getest. Deze test levert een aantal scores op. In een aantal rondes verbeteren we het prototype, tot het prototype voldoet aan de vooraf afgesproken succescriteria.

Onze focus ligt op digitale communicatie. Maar ontvangt de deelnemer onze communicatie liever op papier? Dan zorgen we daarvoor. Het kanaal sluit daardoor altijd aan op de voorkeur van de deelnemer.

5.4 Boodschappen

Op de volgende pagina's geven we per doelgroep aan met welke boodschappen we bijdragen aan onze kennisdoelen (zie [hoofdstuk 4](#)). En welke aanvullende boodschappen we inzetten om te voldoen aan de wettelijke vereisten voor communicatiemomenten 2 en 4. Ook laten we in het overzicht zien via welke middelen en kanalen we de verschillende boodschappen communiceren. Deze middelen en kanalen zijn opgenomen in een meer gedetailleerde planning in [hoofdstuk 5.6](#).

We beschrijven onze boodschappen hieronder beknopt, vaak als losse zinnen. Dit doen we niet in onze uitingen. Dan zijn de zinnen onderdeel van een lopend verhaal. Bij de ontwikkeling van communicatiemoment 2 en 4 zullen we de boodschappen waar nodig verder concretiseren aan de hand van conditionele tekstblokken.

²³ Lightpaper TKP, Zo eenvoudig mogelijk voor iedereen: pensioen is er ook voor mensen die laaggeletterd zijn. Geraadpleegd op 30 april 2025, via <https://www.tkppensioen.nl/onze-whitepapers/lightpaper-laaggeletterdheid-zo-eenvoudig-mogelijk-voor-iedereen>.

5.4.1 Boodschappen vanuit wijzigingen en onderdelen die gelijk blijven

In het overzicht hieronder maken we opnieuw onderscheid tussen twee soorten boodschappen (zie ook hoofdstuk 4.1):

- In de witte rijen staan de boodschappen die deelnemers willen weten. Of waarvan we vinden dat deelnemers ze tijdens de overgangsperiode moeten weten. Deze boodschappen zijn gekoppeld aan onze kennisdoelen. In onze communicatie-uitingen plaatsen we deze boodschappen in laag 1 of 2.
- In de gekleurde rijen staan verdiepende boodschappen. Voor deze boodschappen stellen we geen kennisdoelen op. We communiceren deze boodschappen vaak in diepere lagen.

1/11 Boodschappen

Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Boodschappen komen terug in:							
			Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
1a en 1c	1, 3 en 7	Actieven Je bouwt een pensioenpot op Jij en je werkgever leggen geld in voor je pensioen. Dat geld beleggen we voor je. Zo bouw je een pensioenpot op. Uit je pensioenpot krijg je later de rest van je leven pensioen. Gewezen deelnemers Je bouwt een pensioenpot op Jij en je oud-werkgever hebben geld ingelegd voor je pensioen. Dat geld beleggen we voor je. Zo bouw je een pensioenpot op. Uit je pensioenpot krijg je later de rest van je leven pensioen. Pensioengerechtigden (OP) U krijgt pensioen uit uw pensioenpot U en uw oud-werkgever hebben geld ingelegd voor uw pensioen. Dat geld beleggen we voor u en dat blijven we doen. Dat geld zit in uw pensioenpot. Uit uw pensioenpot krijgt u de rest van uw leven uw maandelijks pensioen. Pensioengerechtigden ((B)PP, TEP) Je krijgt pensioen uit je pensioenpot Je krijgt je pensioen voortaan iedere maand uit je eigen pensioenpot. We beleggen het geld en zo verandert de hoogte van je pensioenpot. Uit je pensioenpot krijg je de rest van je leven pensioen. In je pensioenpot zit ook geld dat onder de oude regels is opgebouwd. Ontvang je ook een tijdelijk extra partnerpensioen? Dat loopt door totdat je de AOW-leeftijd bereikt. Pensioengerechtigden (WzP) Je krijgt pensioen uit je pensioenpot Je krijgt je pensioen voortaan iedere maand uit je eigen pensioenpot. We beleggen het geld en zo verandert de hoogte van je pensioenpot. Uit je pensioenpot krijg je maandelijks pensioen. In je pensioenpot zit ook geld dat onder de oude regels is opgebouwd. Pensioengerechtigden (AOP) Je krijgt pensioen uit je pensioenpot Er is een aparte pensioenpot voor je arbeidsongeschiktheidspensioen. Hier krijg je pensioen uit zolang je arbeidsongeschikt bent. Je pensioenopbouw blijft doorlopen. Dit gebeurt in een andere pensioenpot. Hieruit krijg je pensioen zodra je gepensioneerd bent. We beleggen het geld van elke pensioenpot. Bouw je nog pensioen op bij je werkgever? Dan krijg je daarover een aparte brief. Ex-partners (conversie) Je krijgt pensioen uit je pensioenpot Je krijgt je pensioen later iedere maand uit je eigen pensioenpot. We beleggen het geld en zo verandert de hoogte van je pensioenpot. Uit je pensioenpot krijg je later de rest van je leven pensioen. In je pensioenpot zit ook geld dat onder de oude regels is opgebouwd.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
					Periodieke meting			Webinar pensioenbedragen vooraf	Instructievideo portaal	
					Bijeenkomst bezuuarmakers			Periodieke meting		

*Gevolgen van veranderingen en onderdelen die gelijk blijven (zie hfst 2.1)

Boodschappen komen terug in:										
Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
1b, 3a en 3b	4, 8 en 9	Alle deelnemers De hoogte van je pensioen staat niet vast Ontvang je (straks) pensioen? Dan kan het bedrag dat je krijgt maar één keer per jaar omhoog of omlaag. Net als nu. Het verschil met de oude regels? Je pensioen kan naar verwachting makkelijker omhoog. Dat komt onder meer doordat we minder grote buffers moeten hebben. Meevallers komen dus sneller in je portemonnee terecht. Je pensioen kan ook omlaag, bijvoorbeeld als het erg tegenzit. Maar met maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen. Zo nemen we minder risico voor je na je pensioen. We spreiden de financiële resultaten over meerdere jaren. Dat betekent dat de financiële resultaten van het voorbije jaar met het nog resterende resultaat van voorgaande jaren voor 1/3 worden toebedeeld. En we vullen je pensioen aan vanuit een solidariteitsreserve als dat nodig is en als de reserve voldoende is gevuld. Met de genoemde maatregelen is de kans op dalingen beperkt, maar niet uitgesloten. In een situatie dat het langere tijd slecht gaat op de financiële markten kan een daling zich toch voordoen. In uitzonderlijke situaties kan deze daling fors zijn. Het doel is dat je met de nieuwe regeling kans hebt op een koopkrachtiger pensioen. Met andere woorden, een pensioen dat beter dan nu kan meegroeien met de stijgende prijzen. Of dat lukt hangt af van onze financiële resultaten. Stijgt je pensioen net zo veel als de prijzen? Dan kun je er net zo veel mee blijven kopen. En blijft de koopkracht van je pensioen gelijk. Stijgt je pensioen minder dan de prijzen? Dan kun je er minder mee kopen. In dat geval daalt de koopkracht van je pensioen. We laten je straks ieder jaar zien met hoeveel procent de prijzen zijn veranderd en met hoeveel procent je pensioen verandert.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Periodieke meting Bijeenkomst bezwaarmakers	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf Periodieke meting	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling Bericht hoogte nieuw pensioen in rest van 2027	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
1d	-	Alle deelnemers Zo wordt de hoogte van je pensioen bepaald De hoogte van je pensioen hangt af van de hoogte van je pensioenpot. Hoe meer geld er in je pensioenpot zit, hoe hoger je pensioen is. Ook de rente en de gemiddelde levensverwachting hebben invloed op de hoogte van je pensioen.						Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf	Bericht hoogte nieuw pensioen in rest van 2027	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
1e	8	Alle deelnemers De hoogte van je pensioen kan één keer per jaar veranderen Als je pensioen ontvangt, blijven we voor je beleggen. De hoogte van je pensioen staat hierdoor niet vast, maar is afhankelijk van onze beleggingsresultaten. Verder heeft de gemiddelde levensverwachting invloed. Want hoe ouder mensen worden, hoe langer we pensioen uitbetalen. Ook de rente heeft ieder jaar invloed op de hoogte van je pensioen.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Periodieke meting Bijeenkomst bezwaarmakers	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Communicatie voor deelnemers in deelnemersproces Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Communicatie voor deelnemers in deelnemersproces Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf Periodieke meting	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling Instructievideo portaal Bericht hoogte nieuw pensioen in rest van 2027	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
1f	-	Alle deelnemers We passen alle pensioenen met hetzelfde percentage aan Ontvang je pensioen van ons? Dan kan je pensioen één keer per jaar omhoog of omlaag. We passen de uitkering van iedereen die pensioen van ons ontvangt met hetzelfde percentage aan.			Bijeenkomst bezwaarmakers			Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf	Bericht hoogte nieuw pensioen in rest van 2027	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf

Boodschappen komen terug in:										
Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
1g	-	Actieve deelnemers Pensioenopbouw boven salariscgrens Je bouwt standaard pensioen op over je salaris tot de salariscgrens. Die ligt in 2025 op 95.236 euro. Verdien je meer? Dan is het mogelijk om ook over het hogere deel pensioen op te bouwen. Dat kan tot het fiscale maximum. In 2025 ligt dat maximum op 137.800 euro. Je werkgever beslist zelf of hij dit aanbiedt. Of dat via PME gebeurt of ergens anders. En of je net als bij het gewone pensioen een bijdrage betaalt.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan					Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
1g	-	Deelnemers met excedentregeling, als keuze werkgever bekend is op berekeningsdatum Geen pensioenopbouw meer boven salariscgrens Vanaf 1 januari 2027 bouw je over het hogere deel van je salaris niet langer pensioen op bij PME. Je werkgever heeft dat besloten. Je hoort van je werkgever of dit deel van je pensioenopbouw ergens anders wordt ondergebracht. Meer weten? Vraag ernaar bij je werkgever. Nieuw: pensioenopbouw over het hogere deel van je salaris Vanaf 1 januari 2027 bouw je ook over het hogere deel van je salaris pensioen op bij PME. Je werkgever heeft dat besloten. [Net als bij je gewone pensioen leg je hiervoor samen met je werkgever geld in.] [Je werkgever legt het geld in dat hiervoor nodig is.] Verandering in de pensioenopbouw over het hogere deel van je salaris Ook na 1 januari 2027 bouw je pensioen op over het hogere deel van je salaris. De hoogte van de inleg hangt dan niet meer af van je leeftijd. Voor sommige werknemers is dat een nadeel. Daarom krijgen ze één keer een extra bedrag in hun pensioenpot. Zo kunnen we ook hun verwachte pensioen zo veel mogelijk op peil houden. Kom je in aanmerking voor het extra bedrag? Dan hangt de hoogte af van je leeftijd, je salaris en onze financiële situatie op 1 januari 2027. Belangrijk om te weten: je krijgt dit extra bedrag alleen van PME als je vlak vóór de overstap (dus op 31 december 2026) pensioen opbouwt bij PME en dat vlak daarna (op 1 januari 2027) nog steeds doet. Je krijgt het extra bedrag dus niet als je op of voor 1 januari 2027 de sector verlaat en geen pensioen meer opbouwt bij ons. Ga in dat geval na of je bij de pensioenuitvoerder van je nieuwe werkgever een extra bedrag krijgt. Je krijgt het extra bedrag ook niet als je op of voor 1 januari 2027 met pensioen gaat. Verandert je persoonlijke situatie vóór 1 januari 2027 op een andere manier? Ga je bijvoorbeeld minder werken of scheiden? Dan heeft dit mogelijk invloed op het eenmalige bedrag dat je krijgt in je pensioenpot. Wil je nu al weten om welk bedrag het ongeveer gaat? Neem dan contact op met ons. We kunnen voor je uitrekenen wat je naar verwachting ongeveer krijgt en wat dit betekent voor je verwachte pensioen per maand. Als je dit weet, is het misschien de moeite waard om wat langer in dienst te blijven, nog even niet met pensioen te gaan of nog even te wachten met minder uren werken. Deelnemers met excedentregeling, als keuze werkgever nog niet bekend is op berekeningsdatum Nog niet bekend: pensioenopbouw over het hogere deel van je salaris Op dit moment bouw je ook pensioen op over het hogere deel van je salaris. Je werkgever bepaalt of dat ook zo zal zijn vanaf 1 januari 2027. En zo ja, of dat bij PME gebeurt of ergens anders. Op 31 augustus 2026 was dit nog niet bij ons bekend. Bij de bedragen op het overzicht gaan we ervan uit dat dit deel van je pensioenopbouw ongewijzigd doorloopt bij PME. Je hoort van ons als er meer bekend is. Wil je intussen meer weten? Vraag ernaar bij je werkgever.						Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf		Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf

Boodschappen komen terug in:										
Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
2a, 2b, 2c en 3b	-	Alle deelnemers Al het geld beleggen we samen, als één geheel We beleggen het geld van iedereen samen, als één geheel, in verschillende beleggingscategorieën. Net als nu. Daarbij houden we rekening met de voorkeuren van mensen met een pensioen bij PME. We doen daar straks, net als nu, regelmatig onderzoek naar. Je hoeft zelf geen beleggingskeuzes te maken. Dat blijven wij voor je doen. De winst en het verlies verdelen we over iedereen. Dat doen we op zo'n manier dat iedereen er zo goed mogelijk voordeel van heeft, of zo min mogelijk nadeel. Welk deel van de beleggingsresultaten je krijgt, hangt onder andere af van je leeftijd. Als extra zekerheid na je pensioen is er een zogeheten solidariteitsreserve. Die gebruiken we als de pensioenen ondanks het lagere risico en het spreiden toch omlaag zouden gaan. Als de reserve voldoende is gevuld, gaat er geld van de reserve naar je pensioen. In goede tijden vullen we de reserve weer aan. Dat doen we met een deel van de opbrengst die we halen met beleggen. We vullen de reserve met elkaar, ook de mensen die zelf nog geen pensioen ontvangen. Ontvang je pensioen van ons? Dan kan je pensioen één keer per jaar omhoog of omlaag. We passen de uitkering van iedereen die pensioen van ons ontvangt met hetzelfde percentage aan.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan		Bijeenkomst bezwaarmakers			Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf	Bericht hoogte nieuw pensioen in rest van 2027	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
2d	4	Actieve deelnemers en gewezen deelnemers We kunnen beter rekening houden met je leeftijd In de nieuwe regeling kunnen we beter rekening houden met je leeftijd. Ben je nog jong? Dan nemen we meer risico, want dat levert op termijn het meeste op. Zit het even tegen, dan is er in principe tijd genoeg om dat weer goed te maken. Je pensioenpot kan in die periode behoorlijk op en neer gaan. Hoe ouder je bent, hoe minder risico we nemen. Zo heb je steeds meer zekerheid over het bedrag dat je krijgt als je met pensioen gaat. Ben je eenmaal met pensioen? Dan beleggen we nog steeds, maar nemen we minder risico voor je. Dat draagt bij aan een stabiel pensioen.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
					Periodieke meting			Webinar pensioenbedragen vooraf		
					Bijeenkomst bezwaarmakers			Periodieke meting		
4a	5	Actieve deelnemers en gewezen deelnemers Inzicht in je pensioenpot Je kunt straks zien hoeveel geld jij en je (oud-)werkgever samen hebben ingelegd en hoe dit bedrag zich ontwikkelt. Bijvoorbeeld door in te loggen op de website. Pensioengerechtigden (OP) Inzicht in uw pensioenpot U kunt straks zien hoeveel geld u en uw (oud-)werkgever samen hebben ingelegd en hoe dit bedrag zich ontwikkelt. Bijvoorbeeld door in te loggen op de website. Pensioengerechtigden ((B)PP, TEP en WzP) en ex-partners Inzicht in je pensioenpot Je kunt straks zien hoeveel geld er in je pensioenpot zit en hoe dit bedrag zich ontwikkelt. Bijvoorbeeld door in te loggen op de website. Pensioengerechtigden (AOP) Inzicht in je pensioenpot Je kunt straks zien hoeveel geld er voor arbeidsongeschiktheidspensioen in de pensioenpot zit en hoe dit bedrag zich ontwikkelt. Bijvoorbeeld door in te loggen op de website.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
					Periodieke meting			Webinar pensioenbedragen vooraf	Instructievideo portaal	
					Bijeenkomst bezwaarmakers			Periodieke meting		

Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Boodschappen komen terug in:							
			Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
5d	2	Actieve deelnemers Je opgebouwde pensioen gaat mee We nemen het pensioen dat je al hebt opgebouwd mee. Dat zetten we om naar je pensioenpot. Je opgebouwde partner- en wezenpensioen gaan ook automatisch mee naar de nieuwe regeling. Gewezen deelnemers Je opgebouwde pensioen gaat mee We nemen het pensioen dat je bij ons hebt opgebouwd mee. Dat zetten we om naar je pensioenpot. Je opgebouwde partner- en wezenpensioen gaan ook automatisch mee naar de nieuwe regeling. Pensioengerechtigden (OP) Uw pensioen gaat mee We nemen uw pensioen mee. Dat zetten we om naar uw pensioenpot. U blijft gewoon pensioen ontvangen. Uw partnerpensioen gaat ook mee Toen u met pensioen ging, kon u verschillende keuzes maken. Heeft u toen gekozen voor partnerpensioen? Dan gaat dit automatisch mee naar de nieuwe regeling. De afspraken hiervoor blijven staan. Dus heeft u bij uw pensionering bijvoorbeeld gekozen voor een partnerpensioen dat 50 procent is van uw eigen pensioen? Dan verandert daar niets aan. Pensioengerechtigden ((B)PP, TEP en WzP) en ex-partners Je pensioen gaat mee We nemen je pensioen mee. Dat zetten we om naar je pensioenpot. Je blijft gewoon pensioen ontvangen. Pensioengerechtigden (AOP) Je pensioen gaat mee We nemen je arbeidsongeschiktheidspensioen mee. Dat zetten we om naar je pensioenpot. Je blijft gewoon pensioen ontvangen.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten Informatie over eventuele indexatie	Informatie over eventuele indexatie GUPO 2026 Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Periodieke meting Bijeenkomst bezwaarmakers	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact UPO 2026	Communicatie voor deelnemers in deelnemersproces Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Communicatie voor deelnemers in deelnemersproces Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf Periodieke meting	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling Instructievideo portaal	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf UPO 2027

Boodschappen komen terug in:										
Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
5a t/m 5e	2	Alle deelnemers Omzetten van de pensioenen PME beheert een grote pot pensioengeld. Daar zit het geld in van iedereen met een pensioen bij PME. Deze grote pot zetten we om naar verschillende pensioenpotten. Jij hebt straks ook een pensioenpot. Dat gebeurt op 1 januari 2027, als we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen. Zo werkt het: 1. Een klein deel van het geld is nodig voor het eigen vermogen van PME en voor kosten. Zo kunnen we het fonds draaiende houden en de pensioenen goed blijven beheren. 2. Een deel van het geld gaat naar de solidariteitsreserve. Daarmee voorkomen we zoveel mogelijk dat het pensioen van mensen die een pensioen ontvangen omlaaggaat. Of dat een pensioenpot onder de nul uitkomt. Dat laatste kan overigens alleen in extreem negatieve marktomstandigheden die in het verleden nooit zijn voorgekomen. 3. De nieuwe regeling pakt voor de meeste mensen gunstig uit. Maar voor sommige werknemers in onze sector is er een nadeel. Daarom krijgen ze op het moment van de overstap één keer een extra bedrag in hun pensioenpot. Zo kunnen we ook hun verwachte pensioen zo veel mogelijk op peil houden. 4. Je (verwachte) pensioen houden we zo veel mogelijk op peil. Het doel is dat je direct ná de omzetting dus op minstens evenveel pensioen kunt rekenen als direct vóór de omzetting. Het bedrag dat daarvoor nodig is gaat naar je pensioenpot. 5. Als er bij PME geld over is, verdelen we dat over alle pensioenpotten. Dat betekent dat je (verwachte) pensioen hoger wordt. Het liefst voeren we alle punten hierboven uit. Of dat ook echt lukt? Dat hangt af van onze actuele dekkingsgraad op het moment van omzetten. Hoe hoger de dekkingsgraad op het moment van omzetten, hoe meer we kunnen doen. Het is belangrijk dat het omzetten zorgvuldig en zo eerlijk mogelijk gebeurt. Geen enkele groep mag veel meer voordeel of nadeel hebben van de overstap dan een andere groep. [Onderstaande tekst wordt geactualiseerd als de pensioenen ook op 1 januari 2026 zijn geïndexeerd] Invloed van eerdere verhogingen Op 1 juli 2022, op 1 januari 2023 en op 1 januari 2024 hebben we de pensioenen verhoogd op basis van de versoepelde regels van de overheid. Dankzij die versoepelde regels kunnen fondsen die van plan zijn om over stappen op de nieuwe regels de pensioenen makkelijker verhogen. Deze verhogingen hebben echter gevolgen voor de verdeling van het pensioenvermogen op het moment dat we overstappen. Lees meer over de eerdere verhogingen op pmpensioen.nl/verhoging.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Periodieke meting Bijeenkomst bezwaarmakers	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf Periodieke meting	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf

			Boodschappen komen terug in:							
Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
6a	10	Alle deelnemers Pensioenpot extra vullen voor mensen met nadeel De nieuwe regeling pakt voor de meeste mensen gunstig uit. Maar voor sommige werknemers in onze sector is er een nadeel. Daarom krijgen ze op het moment van de overstap één keer een extra bedrag in hun pensioenpot. Zo kunnen we ook hun verwachte pensioen zo veel mogelijk op peil houden. Aanvullend voor actieve deelnemers Kom je in aanmerking voor het extra bedrag? Dan hangt de hoogte af van je leeftijd, je salaris en onze financiële situatie op 1 januari 2027. Belangrijk om te weten: je krijgt het extra bedrag alleen als je vlak vóór de overstap (dus op 31 december 2026) pensioen opbouwt bij PME en dat vlak daarna (op 1 januari 2027) nog steeds doet. Je krijgt het extra bedrag dus niet als je op of voor 1 januari 2027 de sector verlaat en geen pensioen meer opbouwt bij ons. Ga in dat geval na of je bij de pensioenuitvoerder van je nieuwe werkgever een extra bedrag krijgt. Je krijgt het extra bedrag ook niet als je op of voor 1 januari 2027 met pensioen gaat. Verandert je persoonlijke situatie vóór 1 januari 2027 op een andere manier? Ga je bijvoorbeeld minder werken of scheiden? Dan heeft dat mogelijk invloed op het eenmalige bedrag dat je krijgt in je pensioenpot. Wil je nu al weten om welk bedrag het ongeveer gaat? Neem dan contact op met ons. We kunnen voor je uitrekenen wat je naar verwachting ongeveer krijgt en wat dit betekent voor je verwachte pensioen per maand. Als je dit weet, is het misschien de moeite waard om wat langer in dienst te blijven, nog even niet met pensioen te gaan of nog even te wachten met minder uren werken.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan Magazine	Webinar actualiteiten Webpagina 'Uit dienst', 'Eerder met pensioen' en 'Minder werken en verlof'	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Periodieke meting Bijeenkomst bezwaarmakers	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Voorbrief UPO Campagne 'Voorkom dat je geld misloopt'	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf Periodieke meting	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
6b	-	Alle deelnemers We betalen het extra bedrag met een deel van het geld dat we overhouden Onder de oude regels moesten we grote buffers hebben. Die verdelen we bij de overstap op 1 januari 2027. Een deel van dat geld gebruiken we voor het eenmalige extra bedrag voor werknemers in onze sector die nadeel hebben. Hierdoor hebben we wel minder geld om de pensioenen van iedereen te verhogen. Dit past binnen de zorgvuldige afweging die we hebben gemaakt. We houden rekening met de belangen van iedereen met een pensioen bij PME. En we zorgen ervoor dat geen enkele groep een groot voor- of nadeel heeft ten opzichte van een andere groep.			Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Bijeenkomst bezwaarmakers	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf		Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf

Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Boodschappen komen terug in:							
			Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
7a t/m 7d	11	Actieve deelnemers Zekerheid voor je partner Kom je te overlijden? En heb je een partner? Dan krijgt je partner een uitkering van ons: het partnerpensioen. In de nieuwe regeling is het partnerpensioen bij overlijden voor je pensionering anders vormgegeven. Dat stuk is namelijk op een andere manier voor je verzekerd. Deze verzekering stopt in principe als je de sector verlaat. Verderop lees je in welke situaties de verzekering toch doorloopt. Het partnerpensioen dat je mogelijk al hebt opgebouwd in de oude regeling blijft behouden. Je raakt dat niet kwijt en krijgt er in de meeste gevallen zelfs iets bij. Het werkt straks zo: • Zolang je werkt in deze sector: ◦ Als je overlijdt, krijgt je partner 20 procent van het salaris dat meetelt voor je pensioen. Plus het partnerpensioen dat je mogelijk al hebt opgebouwd in de oude regeling. Dit vormt samen het levenslange partnerpensioen. Dat betekent dat je partner een maandelijks uitkering krijgt zolang je partner leeft. ◦ Daarnaast krijgt je partner een tijdelijke uitkering van 5.000 euro per jaar. Zolang je nog werkt, stijgt dit bedrag elk jaar mee met de lonen in de sector. Overlijdt je en gaat de uitkering in? Dan kan het bedrag voor je partner één keer per jaar omhoog of omlaag. Net als bij het levenslange partnerpensioen. De tijdelijke uitkering stopt zodra je partner de AOW-leeftijd bereikt. • Als je met pensioen gaat: ◦ Ga je met pensioen? Dan is het partnerpensioen standaard 50 procent van je eigen pensioen. Net als nu. Maar jullie mogen ook een andere keuze maken. Het partnerpensioen wordt gefinancierd uit de pensioenpot die je hebt opgebouwd. Heb je geen partner als je met pensioen gaat? Dan wordt je eigen pensioen automatisch hoger en is er geen partnerpensioen. Je partner ontvangt het partnerpensioen zolang je partner leeft. Het maandelijks bedrag kan vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt net als bij je eigen pensioen. En met dezelfde zekerheden. Zekerheid voor je kinderen Kom je te overlijden? En heb je kinderen? Dan krijgen je kinderen net als nu een maandelijks uitkering van ons: het wezenpensioen. Elk kind krijgt 10 procent van het salaris dat meetelt voor je pensioen. Is ook de andere ouder overleden? Dan krijgt elk kind 20 procent. Daarnaast krijgt je kind het wezenpensioen dat je al hebt opgebouwd in de oude regeling. De uitkering stopt zodra je kind 25 is. Ook bij het wezenpensioen kan het maandelijks bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt op dezelfde manier als hierboven. Als je de sector verlaat Verlaat je de sector? Dan loopt de verzekering voor het partnerpensioen en het wezenpensioen maximaal zes maanden door, zonder dat je daarvoor betaalt. Vind je binnen die zes maanden iets nieuws? Dan stopt de verzekering bij PME automatisch. Kijk goed of je bij je nieuwe werkgever ook pensioen opbouwt. En of het partner- en wezenpensioen daar goed is geregeld. Ontvang je een werkloosheidsuitkering? Dan geldt de termijn van zes maanden niet. Het partner- en het wezenpensioen blijft verzekerd zolang de uitkering loopt. Dat geeft rust. Wil je na je vertrek uit de sector pensioen blijven opbouwen bij PME? Dan kun je maximaal drie jaar lang vrijwillig blijven meedoen aan de regeling (en zelfs tien jaar als je een eigen onderneming hebt). Dat kan handig zijn als je niet direct zicht hebt op een nieuwe baan. Of als je voor jezelf begint. Je betaalt dan wel de hele inleg zelf. Ontvang je een werkloosheidsuitkering? Dan betaalt PME een deel van de inleg. Je kunt ook alleen de verzekering voor het partnerpensioen en, als de wet het straks mogelijk maakt, ook het wezenpensioen laten doorlopen. Laat het wel aan ons weten. De kosten houden we vanaf dat moment in op je pensioenpot.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
					Periodieke meting			Webinar pensioenbedragen vooraf	Instructievideo portaal	
					Bijeenkomst bezwaarmakers			Periodieke meting		

Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Boodschappen komen terug in:							
			Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
		Gewezen deelnemers Zekerheid voor je partner Kom je te overlijden? Heb je een partner? En heb je in het verleden een partnerpensioen bij ons opgebouwd? Dan ontvangt je partner dat partnerpensioen. Log in op de website om te zien hoe hoog het partnerpensioen is. Werk je op dit moment in een andere sector, dan bouw je daar mogelijk ook partnerpensioen op. Ga je met pensioen? Dan is het partnerpensioen standaard 50 procent van je eigen pensioen. Net als nu. Maar jullie mogen ook een andere keuze maken. Het partnerpensioen wordt gefinancierd uit de pensioenpot die je hebt opgebouwd. Heb je geen partner als je met pensioen gaat? Dan wordt je eigen pensioen automatisch hoger en is er geen partnerpensioen. Je partner ontvangt het partnerpensioen zolang je partner leeft. Het maandelijkse bedrag kan vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt net als bij je eigen pensioen. En met dezelfde zekerheden. Zekerheid voor je kinderen Kom je te overlijden? Heb je kinderen? En heb je in het verleden een wezenpensioen bij ons opgebouwd? Dan ontvangen je kinderen dat wezenpensioen. De uitkering stopt zodra je kinderen 25 zijn. Log in op de website om te zien hoe hoog het wezenpensioen is. Werk je op dit moment in een andere sector, dan is daar mogelijk ook wezenpensioen geregeld voor je kinderen. Ook bij het wezenpensioen kan het maandelijkse bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt op dezelfde manier als hierboven. Pensioengerechtigden (OP) Zekerheid voor uw partner Komt u te overlijden? Heeft u een partner? En heeft u bij uw pensionering gekozen voor een partnerpensioen? Dan krijgt uw partner net als nu een uitkering van ons: het partnerpensioen. Uw partner ontvangt deze maandelijkse uitkering zolang uw partner leeft. De afspraken hiervoor blijven staan. Dus heeft u bij uw pensionering bijvoorbeeld gekozen voor een partnerpensioen dat 50 procent is van uw eigen pensioen? Dan verandert daar niets aan. Het maandelijkse bedrag kan vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt net als bij uw eigen pensioen. En met dezelfde zekerheden. Zekerheid voor uw jonge kinderen Komt u te overlijden? En heeft u jonge kinderen? Dan krijgen uw kinderen net als nu een maandelijkse uitkering van ons: het wezenpensioen. Elk kind krijgt 14 procent van uw pensioen. Is ook de andere ouder overleden? Dan krijgt elk kind 28 procent. Daarnaast krijgt uw kind het wezenpensioen dat u heeft opgebouwd in de oude regeling. De uitkering stopt zodra uw kind 25 is. Ook bij het wezenpensioen kan het maandelijkse bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt op dezelfde manier als hierboven.								

Boodschappen komen terug in:										
Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
7e	-	Actieve deelnemers met TEP Verzekerde bedragen tijdelijk extra partnerpensioen wijzigen In de nieuwe regeling is er een tijdelijk partnerpensioen. Kom je te overlijden terwijl je werkt in de sector? Dan krijgt je partner, naast het levenslange partnerpensioen, een tijdelijke uitkering van 5.000 euro per jaar tot zijn of haar AOW-leeftijd. Door deze verandering worden de verzekerde bedragen van het tijdelijk extra partnerpensioen (Anw-hiaatpensioen) op 1 januari 2027 als volgt aangepast: - 9.200 euro wordt 8.000 euro - 14.800 euro wordt 13.000 euro - 20.400 euro wordt 18.000 euro Je wordt automatisch overgezet naar het nieuwe verzekerde bedrag. Daar hoeft je niets voor te doen. Je mag ook een ander verzekerd bedrag kiezen of de verzekering helemaal stopzetten.					Aankondiging wijziging verzekerde bedragen TEP	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf	Reminder wijziging verzekerde bedragen TEP	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
8a en 8b	-	Actieve deelnemers Ploegendiensttoeslag wordt pensioengevend Werk je in ploegendienst? Dan bouw je voortaan ook over de ploegendiensttoeslag pensioen op. Dat gaat in stapjes. Na vijf jaar telt het toeslagpercentage uit de cao helemaal mee voor je pensioen. • Jaar 1 (2027): 1/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 2 (2028): 2/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 3 (2029): 3/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 4 (2030): 4/5 van de cao-ploegendiensttoeslag • Jaar 5 (2031): 5/5 van de cao-ploegendiensttoeslag De cao-ploegendiensttoeslag is op dit moment 13,3 procent bij een tweeploegendienst en 15,0 procent bij een drie- of meerploegendienst. Je bouwt pensioen op over maximaal deze percentages. Heeft je werkgever er al voor gezorgd dat je pensioen opbouwt over de ploegendiensttoeslag? Dan blijft dat zo. En zijn de percentages die daarbij gelden hoger dan de percentages hierboven? Dan blijven die hogere percentages gelden.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
8c	6	Actieve deelnemers en gewezen deelnemers ouder dan 62 jaar Bedrag ineens Als je met pensioen gaat, maak je een aantal keuzes. Daar komt vanaf [invoeringsdatum] een nieuwe keuze bij: het bedrag ineens. Bij deze keuze kun je een deel van je pensioen in één keer uitbetaald krijgen. Dit mag maximaal tien procent van je totale pensioenpot zijn. Je mag zelf weten waar je dit geld aan uitgeeft. Bedenk wel dat je daarna de rest van je leven een lager pensioen krijgt. Omdat je in één keer maximaal tien procent van je ouderdomspensioen krijgt, wordt je inkomen hoger in het jaar van uitkeren. Dit kan gevolgen hebben voor eventuele toeslagen die je ontvangt. Denk bijvoorbeeld aan huurtoeslag en zorgtoeslag. Die toeslagen worden lager of vervallen zelfs. En ga je met pensioen vóór je AOW ontvangt? Dan val je mogelijk in een hogere belastingschijf en betaal je meer belasting. Misschien houdt je dus netto minder over van het bedrag ineens dan je had verwacht. Meer weten? Kijk op pmpensioen.nl/bedrag-ineens. Benieuwd wat het beste past bij jouw situatie? Maak een afspraak met een werknemersconsulent voor een persoonlijke berekening.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Video met consulent UPO 2026	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling Instructievideo portaal	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf UPO 2027

Boodschappen komen terug in:										
Gevolgen* (zie hfst 2.1)	Doelen (zie hfst 4.3)	Boodschap(pen) per doelgroep	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026	Q2 2026	Q3 2026	Q4 2026	Q1 2027	Q2 2027
I t/m XIII	-	Alle deelnemers Dit blijft hetzelfde Niet alles verandert. De sterke punten uit het huidige pensioenstelsel blijven behouden: Actieve deelnemers • Je bouwt nu pensioen bij ons op via je werkgever. Dat blijft zo. • De inleg van jou en je werkgever blijft in elk geval de eerste jaren gelijk. • Je maakt je eigen keuzes. Bijvoorbeeld wanneer je met pensioen gaat. • Je kunt nog steeds vrijwillig een tijdelijk extra partnerpensioen bij ons verzekeren. • Je blijft (deels) pensioen opbouwen als je met verlof bent. • Ook blijf je pensioen opbouwen als je arbeidsongeschikt raakt. Daar hoeft je zelf geen geld voor in te leggen. Wij nemen het namelijk over. Hoeveel PME betaalt, hangt af van de mate van arbeidsongeschiktheid. • Het is bij PME nog steeds mogelijk om pensioen op te bouwen over het hogere deel van je salaris. Je werkgever beslist zelf of hij dit aanbiedt. En of dit bij PME gebeurt of ergens anders. • Verlaat je de sector? Dan kun je vrijwillig blijven meedoen aan de regeling. Je betaalt dan wel de hele inleg zelf. Alle deelnemers, behalve deelnemers met wezenpensioen en andere vormen van tijdelijk pensioen • Je ontvangt (later) pensioen van ons zolang je leeft. Alle deelnemers, behalve deelnemers met (bijzonder) partnerpensioen, tijdelijk extra partnerpensioen, wezenpensioen en (indien van toepassing) gewezen deelnemers • Overlijdt je? Dan is er nog steeds zekerheid voor je partner en kinderen. Je partner ontvangt partnerpensioen zolang je partner leeft. En je kinderen krijgen wezenpensioen tot ze 25 zijn. Alle deelnemers • We blijven beleggen voor je pensioen, want dat levert op lange termijn meer op dan sparen. • We blijven mee- en tegenvallers met elkaar delen.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan	Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Bijeenkomst bezwaarmakers	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact	Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Webinar pensioenbedragen vooraf	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf
VI	6	Actieve deelnemers en gewezen deelnemers ouder dan 62 jaar Als je met pensioen gaat, heb je een aantal keuzes De keuzes die je maakt, hebben invloed op je pensioen. In de pensioenplanner zie je welke keuzes je hebt én hoeveel pensioen je krijgt. Je mag sommige keuzes combineren. Denk bij het maken van keuzes goed na hoeveel inkomen je na pensioen nodig hebt. Kijk ook naar je uitgaven op de langere termijn. Als je wilt, kun je je pensioen zelf aanvragen in de pensioenplanner. Een paar voorbeelden: • Je kiest zelf wanneer je met pensioen gaat Je kunt al met pensioen vanaf 10 jaar voor je AOW ingaat (in de oude regeling kon dat vanaf je 55e). Je mag ook langer doorwerken, of voor een deel met pensioen. • In het begin een hoger of juist lager pensioen Je kunt je inkomen aanvullen door eerst een hoger pensioen te nemen. Bijvoorbeeld tot je AOW krijgt. Daarna krijg je de rest van je leven een lager pensioen. Andersom kan in de nieuwe regeling niet meer: het is dan niet meer mogelijk om eerst een lager pensioen en daarna een hoger pensioen te nemen. • Voor een deel met pensioen Je kunt voor een deel met pensioen gaan. De rest van de tijd kun je blijven werken. Je kunt al met 'deeltijdpensioen' vanaf je 55e. Over de uren die je werkt, blijf je pensioen opbouwen. In de nieuwe regeling zijn er nog maar twee stappen mogelijk. De eerste stap is met deeltijdpensioen gaan, waarbij je het deeltijdpercentage zelf kiest. De tweede stap is het volledig laten ingaan van je pensioen. Je beslist zelf wanneer deze stappen plaatsvinden. Meer weten? Kijk op pmpensioen.nl/pensioenkeuzes. Benieuwd wat het beste past bij jouw situatie? Maak een afspraak met een werknemersconsulent voor een persoonlijke berekening.	Moment 1: implementatieplan en communicatieplan Magazine Digitale nieuwsbrief	Digitale nieuwsbrief Webinar actualiteiten	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Digitale nieuwsbrief Magazine Periodieke meting	Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Digitale nieuwsbrief Video met consulent UPO 2026	Communicatie voor deelnemers in deelnemersproces Webinars en bijeenkomsten bijzondere impact Digitale nieuwsbrief Magazine	Communicatie voor deelnemers in deelnemersproces Moment 2: inzicht in de pensioenbedragen vooraf Digitale nieuwsbrief Webinar pensioenbedragen vooraf Periodieke meting	Moment 3: start nieuwe pensioenregeling Digitale nieuwsbrief Instructievideo portaal Magazine	Moment 4: inzicht in de pensioenbedragen achteraf Digitale nieuwsbrief UPO 2027

5.4.2 Aanvullende boodschappen vanuit artikel 150j Pensioenwet en artikel 46a Besluit uitvoering Pensioenwet

Op basis van artikel 150j, lid 2 en 3, Pensioenwet en artikel 46a, lid 1, onder g, Besluit uitvoering Pensioenwet communiceren we tijdens communicatiemomenten 2 en 4 de volgende aanvullende boodschappen.

1/8 Aanvullende boodschappen

Artikel	Boodschap
Artikel 150j, lid 2, 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, lid 2, 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.	<i>Actieve deelnemers en gewezen deelnemers</i> Waarom zie ik drie bedragen en hoe zijn deze berekend? Hoeveel pensioen je later krijgt, hangt onder meer af van de beleggingsresultaten. En die kunnen we natuurlijk niet voorspellen. We kunnen wel inschattingen maken. En dat doen we voor drie situaties: als het heel erg meezit, als het heel erg tegenzit óf als het gaat volgens verwachting. Voor de berekeningen kijken we naar de rente, de beleggingsresultaten, de gemiddelde levensverwachting en de prijzen van de boodschappen. 1. Het bedrag bij de middelste pijl is je verwachte pensioen. 2. Het bedrag bij de linkerpijl is je pensioen als het heel erg tegenzit. 3. Het bedrag bij de rechterpijl is je pensioen als het heel erg meezit. Je pensioen komt waarschijnlijk uit tussen het linkerbedrag en het rechterbedrag. Je pensioen kan nog lager of hoger zijn. Maar die kans is klein. [Voor actieven] We gaan er voor je oude en nieuwe pensioen van uit dat de pensioenregeling hetzelfde blijft tot je pensioendatum, dat de inleg voor je pensioen gelijk blijft en dat je persoonlijke situatie niet verandert. [Voor gewezen deelnemers] We gaan er voor je oude en nieuwe pensioen van uit dat de pensioenregeling hetzelfde blijft tot je pensioendatum en dat je persoonlijke situatie niet verandert. [Het bedrag bij 'Als het heel erg meezit' is meer dan vier keer zo hoog dan het bedrag bij 'Als het heel erg tegenzit'] Je ziet dat de bedragen volgens de nieuwe regels heel erg ver uit elkaar liggen. Verder dan onder de oude regels. Dat komt doordat je pensioen onder de nieuwe regels sneller omhoog en omlaag kan. Want we hoeven minder grote buffers aan te houden. En we kunnen beter rekening houden met je leeftijd. [Het bedrag bij 'Als het heel erg meezit' is tussen de twee en vier keer zo hoog dan het bedrag bij 'Als het heel erg tegenzit'] Je ziet dat de bedragen volgens de nieuwe regels vrij ver uit elkaar liggen. Verder dan onder de oude regels. Dat komt doordat je pensioen onder de nieuwe regels sneller omhoog en omlaag kan. Want we hoeven minder grote buffers aan te houden. En we kunnen beter rekening houden met je leeftijd. [Het bedrag bij 'Als het heel erg meezit' is hoger, maar wel minder dan twee keer zo hoog, dan het bedrag bij 'Als het heel erg tegenzit'] Je ziet dat de bedragen volgens de nieuwe regels ver uit elkaar liggen. Verder dan onder de oude regels. Dat komt doordat je pensioen onder de nieuwe regels sneller omhoog en omlaag kan. Want we hoeven minder grote buffers aan te houden. En we kunnen beter rekening houden met je leeftijd. Ook is het bedrag bij 'Als het heel erg meezit' volgens de nieuwe regels hoger dan volgens de oude regels. Dit komt doordat we volgens de oude regels een wettelijk bepaalde bovengrens voor pensioen aan moesten houden. Dat hoeft met de nieuwe regels niet meer. We houden bij de bedragen rekening met toekomstige prijsstijgingen In de drie bedragen bij het plaatje houden we rekening met prijsstijgingen. Want als de prijzen van bijvoorbeeld je boodschappen omhooggaan, kun je met je pensioen minder kopen. Je kunt jouw inkomen van nu vergelijken met de drie bedragen. En zo kun je alvast inschatten of je later genoeg hebt aan je pensioen. Goed om te weten: de hoogte van je pensioen kan één keer per jaar omhoog of omlaag. We doen natuurlijk ons best om je pensioen ieder jaar te laten stijgen. Maar er is geen garantie dat dit ook ieder jaar lukt. En als het lukt, kan het gebeuren dat de prijzen nog harder zijn gestegen. In dat geval heb je meer pensioen, maar kun je er minder mee kopen. [Op het moment dat we dit plan bij de AFM indienen, zijn de prognoseberekningen (URM) van de nieuwe regeling nog niet voor alle deelnemers gemaakt. Zodra we dit hebben gedaan, scherpen we bovenstaande teksten aan. Mogelijk leidt dit tot extra segmentatie op basis van leeftijd.]

Artikel	Boodschap
Art. 150j, lid 2, aanhef en onder c, Pensioenwet Indien afspraken zijn gemaakt over compensatie in de vorm van het toekennen van extra pensioenaanspraken aan deelnemers, de inhoud van deze afspraken en het financieringsplan voor de compensatie waarbij inzichtelijk wordt gemaakt in welke mate welke bron ingezet zal worden.	<i>Actieve deelnemers</i> Pensioenpot extra vullen voor mensen met nadeel De nieuwe regeling pakt voor de meeste mensen gunstig uit. Maar voor sommige werknemers in onze sector is er een nadeel. Daarom krijgen ze één keer een extra bedrag in hun pensioenpot. Zo kunnen we ook hun verwachte pensioen zo veel mogelijk op peil houden. Kom je in aanmerking voor het extra bedrag? Dan hangt de hoogte af van je leeftijd, je salaris en onze financiële situatie op 1 januari 2027. Belangrijk om te weten: je krijgt het extra bedrag alleen als je vlak vóór de overstap (dus op 31 december 2026) pensioen opbouwt bij PME en dat vlak daarna (op 1 januari 2027) nog steeds doet. Je krijgt het extra bedrag dus niet als je op of voor 1 januari 2027 de sector verlaat en geen pensioen meer opbouwt bij ons. Ga in dat geval na of je bij de pensioenuitvoerder van je nieuwe werkgever een extra bedrag krijgt. Je krijgt het extra bedrag ook niet als je op of voor 1 januari 2027 met pensioen gaat. Verandert je persoonlijke situatie vóór 1 januari 2027 op een andere manier? Ga je bijvoorbeeld minder werken of scheiden? Dan heeft dit mogelijk invloed op het eenmalige bedrag dat je krijgt in je pensioenpot. Ga je uit dienst en wil je je pensioen vrijwillig voortzetten? Dan kom je alleen in aanmerking voor compensatie als je de aanvraag uiterlijk op 31 december 2026 hebt ingediend. Wil je nu al weten om welk bedrag het ongeveer gaat? Neem dan contact op met ons. We kunnen voor je uitrekenen wat je naar verwachting ongeveer krijgt en wat dit betekent voor je verwachte pensioen per maand. Als je dit weet, is het misschien de moeite waard om wat langer in dienst te blijven, nog even niet met pensioen te gaan of nog even te wachten met minder uren werken. Meer weten? Lees dan verder. <i>Diepere laag</i> Het verschil tussen de oude en de nieuwe regels We beleggen de maandelijkse inleg. De inleg van een jongere werknemer levert meer op dan die van een oudere werknemer. Met de inleg van een jongere kunnen we immers langer beleggen. In de oude regeling hadden jongeren daar geen voordeel van: iedereen bouwde dezelfde pensioenaanspraken op. Jongere werknemers betaalden daardoor mee aan het pensioen van oudere werknemers. Dat was geen probleem zolang mensen voor dezelfde baas bleven werken en ze op den duur ook zelf dit voordeel gingen genieten. Maar de tijden zijn veranderd. Mensen wisselen van baan, ze gaan minder werken of beginnen voor zichzelf. Mede daarom zijn de regels veranderd. In de nieuwe regeling werkt het anders. Hoe jonger je bent, hoe meer pensioen je kunt verwachten voor iedere ingelegde euro. Dat geld blijft van jou, het vloeit niet langer deels naar de oudere groep. Dat nadeel willen we voor die laatste groep zo goed mogelijk wegnemen. Daarom krijgen deze mensen één keer een extra bedrag in hun pensioenpot. Zo kunnen we ook hun verwachte pensioen zo veel mogelijk op peil houden. Goed om te weten: deze mensen krijgen het extra bedrag alleen als ze vlak vóór de overstap (dus op 31 december 2026) pensioen opbouwden bij PME en dat vlak daarna (op 1 januari 2027) nog steeds doen. Bekijk in de tabel hieronder hoeveel compensatie iedere leeftijdsgroep krijgt: [tabel compensatie per leeftijd en rekenvoorbeeld] We betalen het extra bedrag met een deel van het geld dat we overhouden Onder de oude regels moesten we grote buffers hebben. Die verdelen we bij de overstap op 1 januari 2027. Een deel van dat geld gebruiken we voor het eenmalige extra bedrag voor werknemers in onze sector die nadeel hebben. Hierdoor hebben we wel minder geld om de pensioenen van iedereen te verhogen. Dit past binnen de zorgvuldige afweging die we hebben gemaakt. We houden rekening met de belangen van iedereen met een pensioen bij PME. En we zorgen ervoor dat geen enkele groep een groot voor- of nadeel heeft ten opzichte van een andere groep. Belangrijk om te weten: je krijgt het extra bedrag alleen als je vlak vóór de overstap (dus op 31 december 2026) pensioen opbouwt bij PME en dat vlak daarna (op 1 januari 2027) nog steeds doet. Je krijgt het extra bedrag dus niet als je op of voor 1 januari 2027 de sector verlaat en geen pensioen meer opbouwt bij ons. Ga in dat geval na of je bij de pensioenuitvoerder van je nieuwe werkgever een extra bedrag krijgt. Je krijgt het extra bedrag ook niet als je op of voor 1 januari 2027 met pensioen gaat. Wil je nu al weten om welk bedrag het ongeveer gaat? Neem dan contact op met ons.

Artikel	Boodschap
Art. 150j, lid 3, Pensioenwet De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie, bedoeld in het tweede lid, en de overige relevante informatie bij de transitie, aan deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden voorafgaand aan het tijdstip, bedoeld in artikel 220i, tweede lid, op basis van een zo nauwkeurig mogelijke prognose en verstrekt na dit tijdstip de informatie, bedoeld in het tweede lid, zoals die definitief is vastgesteld, waarbij de pensioenuitvoerder de verschillen tussen de prognose en de vastgestelde informatie toelicht.	Alle deelnemers De bedragen zijn anders dan de bedragen op het overzicht van eind 2026. Hoe kan dat? De bedragen op deze pagina zijn anders dan de bedragen op het overzicht dat je eind 2026 ontving. Dat zit zo: - In september 2026 maakten we een inschatting van je pensioen vlak voor én na de overgang naar de nieuwe regels. We gebruikten hiervoor informatie die we hadden op 31 augustus 2026. We keken dus vooruit en onze informatie was onzeker. - Nu hebben we opnieuw berekend hoeveel je pensioen vlak voor én na de overgang was. We hebben hiervoor de informatie van 1 januari 2027 gebruikt. We kijken daarbij terug. Daardoor kunnen we een nauwkeurige berekening maken en zie je dus andere bedragen. Met deze informatie hebben we je pensioen berekend We hebben je pensioen op twee momenten berekend met deze informatie: Onze financiële situatie We keken hiervoor naar onze dekkingsgraad onder de oude regels. De dekkingsgraad gaf aan of we genoeg geld hadden om de pensioenen nu en in de toekomst te betalen. De rente Je pensioen gaat vaak omhoog als de rente stijgt. Maar als de rente daalt, gaat je pensioen misschien omlaag. De gemiddelde levensverwachting Hoe ouder mensen worden, hoe langer we pensioen moeten uitbetalen. We hebben dan dus meer geld nodig voor alle pensioenen. Jouw gegevens Die hebben invloed op de hoogte van je pensioen. Bijvoorbeeld hoeveel je verdient en hoeveel uren je per week werkt. En als je gaat scheiden, arbeidsongeschikt raakt of van baan verandert, kan dat ook invloed hebben op de hoogte van je pensioen. Tussen de twee momenten is deze informatie veranderd. Hierdoor zie je andere bedragen.
Artikel 46a, lid 1, onder c, Besluit uitvoering Pensioenwet De peildatum waarop de informatie betrekking heeft.	Alle deelnemers [Voor communicatiemoment 2:] Je pensioenbedragen veranderen Je ziet een inschatting van je pensioenbedragen. Je pensioenbedragen veranderen nog, want we gaan ze opnieuw berekenen: - We hebben berekend hoe je pensioenbedragen eruitzien op 1 januari 2027, op basis van de beschikbare informatie op 31 augustus 2026.²⁴ - Nadat de nieuwe regels zijn ingegaan, berekenen we je pensioenbedragen nog een keer. De informatie van 31 augustus 2026 zal dan veranderd zijn. Hierdoor zullen de bedragen hoger of lager zijn. De hoogte van je pensioen verandert steeds. Dit komt onder andere doordat we voor je beleggen. We kunnen dus vooraf niet zeggen hoeveel pensioen je later krijgt. Wél maken we ieder jaar een inschatting van het pensioen dat je kunt verwachten. [Voor communicatiemoment 4:] De bedragen zijn anders dan de bedragen op het overzicht van eind 2026. Hoe kan dat? De bedragen op deze pagina zijn anders dan de bedragen op het overzicht dat je eind 2026 ontving. Dat zit zo: - In september 2026 maakten we een inschatting van je pensioen vlak voor én na de overgang naar de nieuwe regels. We gebruikten hiervoor informatie die we hadden op 31 augustus 2026. We keken dus vooruit en onze informatie was onzeker. - Nu hebben we opnieuw berekend hoeveel je pensioen vlak voor én na de overgang was. We hebben hiervoor de informatie van 1 januari 2027 gebruikt. We kijken daarbij terug. Daardoor kunnen we een nauwkeurige berekening maken en zie je dus andere bedragen.

²⁴ Deze peildatum en de berekeningsdata die ermee samenhangen, ook elders in dit plan, zijn een werkhypothese. Mochten deze data wijzigen, dan wordt het plan daarop aangepast.

Artikel	Boodschap
Artikel 46a, lid 1, onder d, Besluit uitvoering Pensioenwet Het karakter van de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioen-regeling voor en na de peildatum.	Alle deelnemers Pensioen met afspraken over inleg Pensioenfondsen als PME stappen straks verplicht over van een uitkeringsovereenkomst naar een premieregeling. Bij een uitkeringsovereenkomst bouw je aanspraken op. Dat betekent dat je weet hoeveel pensioen je uiteindelijk krijgt als je later met pensioen gaat. Het fonds probeert die aanspraken en de pensioenen die al zijn ingegaan jaarlijks te verhogen. Of dat ook echt lukt, hangt af van de financiële situatie van het fonds. Het doel van die verhogingen is om je pensioen zo goed mogelijk z'n waarde te laten behouden, ook als de prijzen stijgen en het leven dus duurder wordt. Bij een premieregeling maken de sociale partners afspraken over de inleg die naar je pensioenpot gaat. En niet meer over hoeveel pensioen je uiteindelijk krijgt. Je pensioenpot ontwikkelt zich door de inleg en de financiële resultaten van het fonds. Ga je met pensioen? Dan wordt het geld in je pensioenpot gebruikt voor een levenslang pensioen. Eén keer per jaar berekenen we je pensioen opnieuw. Hoeveel je krijgt hangt af van de opbrengst van de beleggingen en de hoogte van de rente op dat moment. Verder heeft de gemiddelde levensverwachting invloed. Want hoe ouder mensen worden, hoe langer we pensioen uitbetalen. De nieuwe pensioenregeling noemen we ook wel een solidaire premieregeling. 'Premieregeling' omdat er afspraken zijn over hoeveel geld (premie) de werknemer samen met de werkgever inlegt. En 'solidair' omdat we samen meevallers en tegenvallers delen. Ook de nieuwe excedentregeling van PME is een solidaire premieregeling. Met de excedentregeling bouw je pensioen op over het hogere deel van je salaris. Je werkgever beslist zelf of hij deze regeling aanbiedt. En of dat via PME gebeurt of ergens anders.
Artikel 46a, lid 1, onder e, Besluit uitvoering Pensioenwet De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij het partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.	Actieve deelnemers [Ouderdomspensioen voor de overgang] Dit zou je krijgen als je werkt tot je 68e • Vanaf 68 jaar, zolang je leeft: [Ouderdomspensioen na de overgang] Dit krijg je als je werkt tot je 68e • In het eerste jaar vanaf je pensioendatum: Als je pensioen ontvangt, blijven we voor je beleggen. De hoogte van je pensioen kan hierdoor één keer per jaar veranderen. Belangrijk om te weten: je krijgt altijd pensioen, hoe oud je ook wordt. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen. [Partner- en wezenpensioen voor de overgang] Zekerheid voor je partner en kinderen in de oude regeling Als je overlijdt, dan krijgt je partner een partnerpensioen van ons en je kinderen een wezenpensioen. In de oude pensioenregeling was het zo geregeld voor je partner en kinderen: • Kwam je te overlijden voor je pensioendatum? Dan kreeg je partner 70 procent van het pensioen dat jij van ons zou krijgen als je met pensioen zou gaan. Dit was een levenslang partnerpensioen. • Kinderen kregen wezenpensioen tot ze 25 werden. Het wezenpensioen was 14 procent van het pensioen dat jij van ons zou krijgen als je met pensioen zou gaan. • Bouwde je geen pensioen meer bij ons op? Dan kon je ervoor kiezen om een deel van jouw pensioen om te zetten in een partnerpensioen. [Partner- en wezenpensioen na de overgang] Zekerheid voor je partner in de nieuwe regeling Kom je te overlijden? En heb je een partner? Dan krijgt je partner een uitkering van ons: het partnerpensioen. In de nieuwe regeling is het partnerpensioen bij overlijden voor je pensionering anders vormgegeven. Dat stuk is namelijk op een andere manier voor je verzekerd. Deze verzekering stopt in principe als je de sector verlaat. Verderop lees je in welke situaties de verzekering toch doorloopt.

Artikel	Boodschap
	Het partnerpensioen dat je mogelijk al hebt opgebouwd in de oude regeling blijft behouden. Je raakt dat niet kwijt en krijgt er in de meeste gevallen zelfs iets bij. Het werkt straks zo: • Zolang je werkt in deze sector: ◦ Als je overlijdt, krijgt je partner 20 procent van het salaris dat meetelt voor je pensioen. Plus het partnerpensioen dat je mogelijk al hebt opgebouwd in de oude regeling. Dit vormt samen het levenslange partnerpensioen. Dat betekent dat je partner een maandelijkse uitkering krijgt zolang je partner leeft. ◦ Daarnaast krijgt je partner een tijdelijke uitkering van 5.000 euro per jaar. Zolang je nog werkt, stijgt dit bedrag elk jaar mee met de lonen in de sector. Overlijdt je en gaat de uitkering in? Dan kan het bedrag voor je partner één keer per jaar omhoog of omlaag. Net als bij het levenslange partnerpensioen. De tijdelijke uitkering stopt zodra je partner de AOW-leeftijd bereikt. . • Als je met pensioen gaat: ◦ Ga je met pensioen? Dan is het partnerpensioen standaard 50 procent van je eigen pensioen. Net als nu. Maar jullie mogen ook een andere keuze maken. Het partnerpensioen wordt gefinancierd uit de pensioenpot die je hebt opgebouwd. Heb je geen partner als je met pensioen gaat? Dan wordt je eigen pensioen automatisch hoger en is er geen partnerpensioen. Je partner ontvangt het partnerpensioen zolang je partner leeft. Het maandelijkse bedrag kan vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt net als bij je eigen pensioen. En met dezelfde zekerheden. Zekerheid voor je kinderen in de nieuwe regeling Kom je te overlijden? En heb je kinderen? Dan krijgen je kinderen net als nu een maandelijkse uitkering van ons: het wezenpensioen. Elk kind krijgt 10 procent van het salaris dat meetelt voor je pensioen. Is ook de andere ouder overleden? Dan krijgt elk kind 20 procent. Daarnaast krijgt je kind het wezenpensioen dat je al hebt opgebouwd in de oude regeling. De uitkering stopt zodra je kind 25 is. Ook bij het wezenpensioen kan het maandelijkse bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt op dezelfde manier als hierboven. Zekerheid als je niet meer kunt werken Raak je arbeidsongeschikt? Dan blijf je pensioen opbouwen. Maar daar hoeft je zelf geen geld meer voor in te leggen. Wij nemen het namelijk over. Hoeveel PME betaalt, hangt af van de mate van arbeidsongeschiktheid. Kom je tijdens je arbeidsongeschiktheid te overlijden? Ook dan kunnen je partner en kinderen rekenen op een uitkering. Een hele geruststelling. Als je extra zekerheid wilt voor je partner Ook in de nieuwe regeling kun je kiezen voor tijdelijk extra partnerpensioen. Je betaalt dan maandelijks een premie voor deze verzekering. Daarmee krijgt je partner een extra uitkering als je overlijdt. Dus bovenop het gewone partnerpensioen. En bovenop een eventuele Anw-uitkering van de overheid. Het tijdelijk extra partnerpensioen loopt door tot je partner de AOW-leeftijd bereikt. Nieuw is dat het maandelijkse bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag kan. Dat werkt net als bij je eigen pensioen en het levenslange partnerpensioen. En met dezelfde zekerheden. Als je de sector verlaat Verlaat je de sector? Dan loopt de verzekering voor het partnerpensioen en het wezenpensioen maximaal zes maanden door, zonder dat je daarvoor betaalt. Vind je binnen die zes maanden iets nieuws? Dan stopt de verzekering bij PME automatisch. Kijk goed of je bij je nieuwe werkgever ook pensioen opbouwt. En of het partner- en wezenpensioen daar goed is geregeld. Ontvang je een werkloosheidsuitkering? Dan geldt de termijn van zes maanden niet. Het partner- en het wezenpensioen blijft verzekerd zolang de uitkering loopt. Dat geeft rust. Wil je na je vertrek uit de sector pensioen blijven opbouwen bij PME? Dan kun je maximaal drie jaar lang vrijwillig blijven meedoen aan de regeling (en zelfs tien jaar als je een eigen onderneming hebt). Dat kan handig zijn als je niet direct zicht hebt op een nieuwe baan. Of als je voor jezelf begint. Je betaalt dan wel de hele inleg zelf. Ontvang je een werkloosheidsuitkering? Dan betaalt PME een deel van de inleg. Je kunt ook alleen de verzekering voor het partnerpensioen en, als de wet het straks mogelijk maakt, ook het wezenpensioen laten doorlopen. Laat het wel aan ons weten. De kosten houden we vanaf dat moment in op je pensioenpot.

Artikel	Boodschap
	Gewezen deelnemers [Ouderdomspensioen voor de overgang] Dit zou je krijgen vanaf je 68e - Zolang je leefde: [Ouderdomspensioen na de overgang] Dit krijg je vanaf je 68e - In het eerste jaar vanaf je pensioendatum: Als je pensioen ontvangt, blijven we voor je beleggen. De hoogte van je pensioen kan hierdoor één keer per jaar veranderen. Belangrijk om te weten: je krijgt altijd pensioen, hoe oud je ook wordt. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen. [Partner- en wezenpensioen voor en na de overgang] Zekerheid voor je partner Kom je te overlijden? Heb je een partner? En heb je in het verleden een partnerpensioen bij ons opgebouwd? Dan ontvangt je partner dat partnerpensioen. Log in op de website om te zien hoe hoog het partnerpensioen is. Werk je op dit moment in een andere sector, dan bouw je daar mogelijk ook partnerpensioen op. Ga je met pensioen? Dan is het partnerpensioen standaard 50 procent van je eigen pensioen. Net als nu. Maar jullie mogen ook een andere keuze maken. Het partnerpensioen wordt gefinancierd uit de pensioenpot die je hebt opgebouwd. Heb je geen partner als je met pensioen gaat? Dan wordt je eigen pensioen automatisch hoger en is er geen partnerpensioen. Je partner ontvangt het partnerpensioen zolang je partner leeft. Het maandelijkse bedrag kan vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt net als bij je eigen pensioen. En met dezelfde zekerheden. Zekerheid voor je kinderen Kom je te overlijden? Heb je kinderen? En heb je in het verleden een wezenpensioen bij ons opgebouwd? Dan ontvangen je kinderen dat wezenpensioen. De uitkering stopt zodra je kinderen 25 zijn. Log in op de website om te zien hoe hoog het wezenpensioen is. Werk je op dit moment in een andere sector, dan is daar mogelijk ook wezenpensioen geregeld voor je kinderen. Ook bij het wezenpensioen kan het maandelijkse bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt op dezelfde manier als hierboven. <i>Pensioengerechtigden (OP, (B)PP)</i> [Ouderdomspensioen, (bijzonder) partnerpensioen voor de overgang] Dit kreeg u, zolang u leefde: [Ouderdomspensioen, (bijzonder) partnerpensioen na de overgang] Dit krijgt u in het eerste jaar: Uw pensioen verandert niet meteen. Dat gebeurt pas op 1 april 2027. Hierover krijgt u in februari bericht. We blijven voor u beleggen, ook in de nieuwe regeling. De hoogte van uw pensioen kan hierdoor één keer per jaar veranderen. Belangrijk om te weten: u krijgt altijd pensioen, hoe oud u ook wordt. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen. [Partnerpensioen, wezenpensioen en tijdelijk extra partnerpensioen ontvangers OP voor en na de overgang] Zekerheid voor uw partner Komt u te overlijden? Heeft u een partner? En heeft u bij uw pensionering gekozen voor een partnerpensioen? Dan krijgt uw partner net als nu een uitkering van ons: het partnerpensioen. Uw partner ontvangt deze maandelijkse uitkering zolang uw partner leeft. De afspraken hiervoor blijven staan. Dus heeft u bij uw pensionering bijvoorbeeld gekozen voor een partnerpensioen dat 50 procent is van uw eigen pensioen? Dan verandert daar niets aan. Het maandelijkse bedrag kan vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt net als bij uw eigen pensioen. En met dezelfde zekerheden. Zekerheid voor uw jonge kinderen Komt u te overlijden? En heeft u jonge kinderen? Dan krijgen uw kinderen net als nu een maandelijkse uitkering van ons: het wezenpensioen. Elk kind krijgt 14 procent van uw pensioen. Is ook de andere ouder overleden? Dan krijgt elk kind 28 procent. Daarnaast krijgt uw kind het wezenpensioen dat u heeft opgebouwd in de oude regeling. De uitkering stopt zodra uw kind 25 is. Ook bij het wezenpensioen kan het maandelijkse bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag. Dat werkt op dezelfde manier als hierboven.

Artikel	Boodschap
	Als u voor extra zekerheid voor uw partner heeft gekozen Misschien heeft u voor uw partner gekozen voor tijdelijk extra partnerpensioen. Daarmee krijgt uw partner een extra uitkering als u overlijdt. Dus bovenop het gewone partnerpensioen. En bovenop een eventuele Anw-uitkering van de overheid. Het tijdelijk extra partnerpensioen loopt door tot uw partner de AOW-leeftijd bereikt. Nieuw is dat het maandelijks bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag kan. Dat werkt net als bij uw eigen pensioen en het levenslange partnerpensioen. En met dezelfde zekerheden. Heeft u tijdens uw werkzame leven niet gekozen voor tijdelijk extra partnerpensioen bij PME? Dan kunt u hier niet alsnog voor kiezen. <i>Pensioengerechtigden TEP</i> [Tijdelijk extra partnerpensioen voor de overgang] Dit kreeg u, tot uw AOW-leeftijd: [Tijdelijk extra partnerpensioen na de overgang] Dit krijgt u in het eerste jaar: Uw pensioen verandert niet meteen. Dat gebeurt pas op 1 april 2027. Hierover krijgt u in februari bericht. Nieuw is dat het maandelijks bedrag vanaf de start één keer per jaar omhoog of omlaag kan. Dat werkt net als bij uw levenslange partnerpensioen. En met dezelfde zekerheden. <i>Pensioengerechtigden WzP</i> [Wezenpensioen ingegaan op of voor 1 januari 2022, voor de overgang] Dit kreeg je tot je 25e (en tot je 27e als je studeert): [Wezenpensioen ingegaan op of voor 1 januari 2022, na de overgang] Dit krijg je tot je 25e (en tot je 27e als je studeert): • In het eerste jaar: [Wezenpensioen ingegaan na 1 januari 2022, voor de overgang] Dit kreeg je tot je 25e: [Wezenpensioen ingegaan na 1 januari 2022, na de overgang] Dit krijg je tot je 25e: • In het eerste jaar: Je pensioen verandert niet meteen. Dat gebeurt pas op 1 april 2027. Hierover krijg je in februari bericht. We blijven voor je beleggen, ook in de nieuwe regeling. De hoogte van je pensioen kan hierdoor één keer per jaar veranderen. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen. <i>Pensioengerechtigden AOP</i> [Arbeidsongeschiktheidspensioen voor de overgang] Dit kreeg je zolang je arbeidsongeschikt was: [Arbeidsongeschiktheidspensioen na de overgang] Dit krijg je zolang je arbeidsongeschikt bent: • In het eerste jaar: Je pensioen verandert niet meteen. Dat gebeurt pas op 1 april 2027. Hierover krijg je in februari bericht. We blijven voor je beleggen, ook in de nieuwe regeling. De hoogte van je pensioen kan één keer per jaar veranderen. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen. Belangrijk om te weten: je krijgt arbeidsongeschiktheidspensioen zolang je arbeidsongeschikt bent. Net als onder de oude regeling is de mate van je arbeidsongeschiktheid van invloed op het bedrag dat je ontvangt.

Artikel	Boodschap
Artikel 46a, lid 1, onder g, Besluit uitvoering Pensioenwet Uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum.	[Teksten zullen verder worden uitgewerkt op basis van de nieuwe versie van het servicedocument Transitiecommunicatie en het inspiratiedocument Transitiecommunicatie: aanpak uitleg verschillen (Pensioenfederatie).] Algemene toelichting verschil [Als er naar verwachting voldoende vermogen is om de pensioenen te verhogen = invaarbonus] We hebben in de bedragen volgens de nieuwe regels rekening gehouden met een extra verhoging. Want als onze financiële situatie zo goed blijft als nu is er op 1 januari 2027 geld over voor het verhogen van je pensioen. Verskil scenariobedragen Je ziet dat de bedragen volgens de nieuwe regels ver uit elkaar liggen. Verder dan onder de oude regels. Dat komt doordat je pensioen onder de nieuwe regels sneller omhoog en omlaag kan. Want we hoeven minder grote buffers aan te houden. En we kunnen beter rekening houden met je leeftijd. Ook is het bedrag bij 'Als het heel erg meezit' volgens de nieuwe regels hoger dan volgens de oude regels. Dit komt doordat we volgens de oude regels een wettelijk bepaalde bovengrens voor pensioen aan moesten houden. Dat hoeft met de nieuwe regels niet meer. Verskil opgebouwd pensioen en te bereiken nominaal pensioen Je ziet dat de bedragen volgens de nieuwe en de oude regels erg verschillend zijn. De belangrijkste oorzaken: • Voor je pensioen volgens de nieuwe regels maken we een inschatting van het beleggingsresultaat. Dit is verwerkt in de bedragen. • Je pensioen volgens de oude regels konden we ieder jaar verhogen als onze financiële positie goed genoeg was. Met deze verhoging houden we in de bedragen géén rekening. Verskil partnerpensioen De bedragen tussen het partnerpensioen volgens de nieuwe regels en de oude regels verschillen van elkaar. Dit komt doordat er nieuwe afspraken zijn gemaakt over het partnerpensioen. [Uitleg afspraken partnerpensioen in de nieuwe én oude regeling] Verskil wezenpensioen De bedragen tussen het wezenpensioen volgens de nieuwe regels en de oude regels verschillen van elkaar. Dit komt doordat er nieuwe afspraken zijn gemaakt over het wezenpensioen. [Uitleg afspraken wezenpensioen in de nieuwe én oude regeling]
Artikel 46a, lid 2, 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 informatie in deze [brief/mail] is bedoeld om je een beeld te geven van je pensioen onder de oude en nieuwe regels. Wil je precies weten wat de voorwaarden zijn? Raadpleeg dan het pensioenreglement. De informatie in het reglement bepaalt uiteindelijk de inhoud van je rechten en aanspraken. Het reglement is te vinden op onze website. Je kunt het ook bij ons opvragen. Heb je een vraag? Laat het ons weten. We staan voor je klaar. Je bereikt ons op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Bel 088 194 70 01, stuur een mail naar deelnemer@pmepensioen.nl of chat met ons met ons. Schrijf je liever een brief? Dat kan ook. Ons adres is PME, Postbus 5010, 9700 GA Groningen. Ben je niet tevreden? Bijvoorbeeld over de manier waarop we met je communiceren of hoe we je pensioenbedragen hebben vastgesteld? Dat is vervelend. We horen graag wat er aan de hand is. Vaak kunnen we het probleem meteen samen oplossen. Lukt dat niet, dan laten we je weten wat je van ons kunt verwachten en wanneer. Lees meer over een klacht indienen op www.pmepensioen.nl/klacht. Kun je je niet vinden in onze reactie? Dan kun je een brief of e-mail sturen naar het uitvoerend bestuur van PME. Ben je het niet eens met het besluit van ons bestuur? Dan kun je twee dingen doen: • Je gaat naar de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. De geschilleninstantie is onafhankelijk en kost je niets. Zorg dat je binnen een jaar contact opneemt. Bellen kan via 030 202 91 47. Of kijk voor meer informatie op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl. • Je gaat naar de rechtbank. Hieraan zijn wel kosten verbonden. Wil je weten hoeveel pensioen je in totaal hebt opgebouwd? Kijk dan op www.mijnpensioenoverzicht.nl. Daar vind je ook je pensioen bij andere pensioenfondsen en verzekeraars.



Helder communiceren over het goedweerscenario

We zijn op de hoogte van de discussie die gevoerd wordt over het goedweerscenario. Uit berekeningen blijkt dat met name het goedweerscenario in het nieuwe stelsel fors hoger kan uitpakken dan in het oude stelsel. Dit speelt het sterkst bij jongeren. Dergelijke hoge bedragen kunnen leiden tot onrealistische verwachtingen bij deelnemers. We houden de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten.

Bij het goedweerscenario zullen we duidelijk uitleggen wat de oorzaak is van eventuele hoge bedragen. We benoemen ook dat het verwachte bedrag belangrijk is, en dan vooral de ontwikkeling van het verwachte bedrag door de tijd heen. Middelen met scenariobedragen worden zorgvuldig getest. We nodigen daar ook specifiek jongeren voor uit.

5.4.3 Boodschappen voor deelnemers die extra aandacht verdienen tijdens de overgang

Zoals benoemd in hoofdstuk 3.2 besteden we speciale aandacht aan deelnemers die tijdens de overgangsfase een deelnemersproces doorlopen. Hieronder beschrijven we per groep wat de uitgangssituatie is en welke boodschap we inzetten. Net als bij de reguliere boodschappen in hoofdstuk 5.4.1 en 5.4.2 geldt: we beschrijven de boodschappen beknopt, vaak als losse zinnen. Dit doen we niet in onze uitingen. Dan zijn de zinnen onderdeel van een lopend verhaal.

Op dit moment gaan we ervan uit dat we de lopende uitkeringen in april 2027 voor het eerst aanpassen. Dit is nog een werkhypothese. Uitgangspunt is dat de uitkering op peil blijft, en wordt verhoogd als de financiële situatie van het fonds dat op het moment van de omzetting dat toelaat. Tot 1 april 2027 ontvangen pensioengerechtigden de uitkering uit de oude regeling. In februari 2027 ontvangen pensioengerechtigden een brief met de hoogte van de uitkering tussen april 2027 en het einde van het jaar. Vanaf 2028 herijken we de uitkering ieder jaar in januari, waarbij pensioengerechtigden in november van het jaar ervoor een herijkingsbrief ontvangen en in januari een uitkeringsspecificatie. In onderstaande boodschappen is hiermee rekening gehouden.

1/5 Boodschappen voor deelnemers die extra aandacht verdienen

Deelnemers die met pensioen gaan	
Situatie	Standaard schrijven we deelnemers die bijna met pensioen gaan zes maanden voor de AOW-leeftijd (bij aanspraken boven de afkoopgrens) of zes maanden voor de pensioenrichtleeftijd (bij aanspraken onder de afkoopgrens) aan. Dit betekent dat we vanaf 1 juli 2026 de deelnemers aanschrijven die vanaf 1 januari 2027 de AOW-leeftijd of pensioenrichtleeftijd bereiken.
Boodschap	Deelnemers die we van 1 juli tot en met 30 september 2026 aanschrijven, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap: ‘We zitten nu vlak voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Wees gerust, je kunt je pensioen gewoon aanvragen. [...] Je krijgt in het eerste jaar de bedragen die in deze brief en bijlage staan. De bedragen kunnen ook iets hoger worden. Je krijgt hier in februari 2027 bericht over van ons. Daarna wordt de hoogte van je pensioen ieder jaar opnieuw berekend. Je pensioen kan dan omhoog maar ook omlaag. Dat hangt onder meer af van wat er gebeurt met de beleggingen en de rente. De hoogte van je pensioen is dus niet ieder jaar precies hetzelfde. Dit geldt voor je eigen pensioen, maar ook voor het pensioen dat je partner van ons krijgt als je overlijdt. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen.’ Deze boodschap voegen we ook toe aan de pensioenplanner op de website. Deelnemers die we van 1 oktober tot en met 31 december 2026 aanschrijven, ontvangen niet de gebruikelijke procesbrief. Ze ontvangen een brief met de volgende boodschap: ‘Op 1 januari gaan we over op de nieuwe regels voor pensioen. In de brief staan de bedragen die je in het eerste jaar ongeveer krijgt. In januari krijg je opnieuw van ons een brief. Vanaf dat moment kun je je pensioen aanvragen.’ Deelnemers die hun pensioen willen vervroegen, lopen mogelijk compensatie mis. We onderzoeken op welke manier we deze deelnemers het beste hiervoor kunnen benaderen.

Nabestaanden van deelnemers die overlijden	
Situatie	Overlijdt de deelnemer voor de overgang? Dan gelden de aanspraken voor het nabestaandenpensioen uit het oude stelsel. Wel kan het pensioen na de overgang één keer per jaar omhoog of omlaag. Goed om te weten: voor de feitelijke overgang geven we deelnemers inzicht in de oude en nieuwe pensioenbedragen. Zo kan de nabestaande zien dat de hoogte van het partnerpensioen voor en na de overgang verschilt. We houden hier rekening mee in onze boodschappen voor communicatiemoment 2 (zie hoofdstuk 5.4.1).
Boodschap	Nabestaanden die we van 1 juli tot en met 31 december 2026 aanschrijven, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap: 'We zitten nu vlak voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Wees gerust, je kunt je pensioen gewoon aanvragen. [...] Je krijgt in het eerste jaar de bedragen die in deze brief en bijlage staan. De bedragen kunnen ook iets hoger worden. Je krijgt hier in februari 2027 bericht over van ons. Daarna wordt de hoogte van je pensioen ieder jaar opnieuw berekend. Je pensioen kan dan omhoog maar ook omlaag. Dat hangt onder meer af van wat er gebeurt met de beleggingen en de rente. De hoogte van je pensioen is dus niet ieder jaar precies hetzelfde. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen.
Deelnemers die scheiden van hun partner	
Situatie	Gaat een deelnemer voor 1 januari 2027 scheiden? Dan gelden de regels van de oude regeling voor het ouderdomspensioen en het (bijzonder) partnerpensioen.
Boodschap	Deelnemers en ex-partners die we van 1 juli tot en met 31 december 2026 aanschrijven, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap: 'Je bent voor 1 januari 2027 gescheiden. Daarom gelden de regels van nu voor het pensioen van [naam deelnemer] en het (bijzonder) partnerpensioen van [naam partner]. Een belangrijke verandering is dat je pensioen straks na ingang één keer per jaar omhoog of omlaag kan. Dat hangt onder meer af van wat er gebeurt met de beleggingen en de rente. Houd er rekening mee dat de bedragen in de brief en bijlagen niet voor altijd vaststaan. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen. Zodra het pensioen ingaat, krijg je ieder jaar bericht van ons over de hoogte van je pensioen.'
Deelnemers die nieuw in dienst komen	
Situatie	Deelnemers die vlak voor de overgangsdatum starten met pensioen opbouwen bij PME, bouwen kort pensioen op in het oude stelsel. Goed om te weten: deelnemers die tussen 31 augustus en 31 december 2026 starten met pensioen opbouwen bij PME zitten niet in de verzending van communicatiemoment 2 (zie hoofdstuk 5.5 voor meer informatie over moment 2). Voordat we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen, sturen we deelnemers die tot 1 december 2026 in dienst zijn gekomen alsnog communicatiemoment 2.
Boodschap	Deelnemers die we van 1 juli tot en met 31 december 2026 aanschrijven, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap: 'Je bouwt nog even pensioen op volgens de huidige regeling. Dit pensioen zetten we straks om naar de nieuwe regeling. Zodra de nieuwe regels ingaan, hoor je van ons wat ze precies betekenen voor je pensioen.'

Deelnemers die uit dienst gaan	
Situatie	Gaat de deelnemer uit dienst? Dan moet hij een keuze maken voor het partnerpensioen. In de oude regeling kan er gekozen worden voor uitruil, in de nieuwe regeling voor vrijwillige voortzetting van de doorlopende risicodekking. Welke keuzemogelijkheid we aanbieden, hangt dus af van het moment waarop de deelnemer uit dienst gaat. Het komt regelmatig voor dat we pas een aantal maanden later doorkrijgen dat een deelnemer uit dienst is gegaan. Het is bij het verzenden van de brief 'Uit dienst' tijdens de overgangsperiode daarom extra belangrijk om te controleren of de deelnemer voor of na de overgang uit dienst is gegaan.
Boodschap	Als de deelnemer voor de overgang uit dienst is gegaan, ontvangt de deelnemer een aangepaste versie van de oude procesbrief met de boodschap: 'Je ging voor 1 januari 2027 uit dienst bij [naam werkgever]. Op dat moment had PME nog een ander pensioenreglement. Daarom gelden voor jou de voorwaarden van de oude regeling.'
Deelnemers die arbeidsongeschikt raken of van wie de mate van arbeidsongeschiktheid verandert	
Situatie	Raakt een deelnemers arbeidsongeschikt? Of verandert de mate van arbeidsongeschiktheid en daarmee de premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid? Dan ontvangt de deelnemer naast de procesbrief geen aanvullende boodschap. De overgang naar de nieuwe regels voor pensioen heeft geen impact op de inhoud van de brief.
Boodschap	N.v.t.
Deelnemers die (uitgaande of inkomende) waardeoverdracht aanvragen	
Situatie	Wil de deelnemer het elders opgebouwde pensioen overdragen naar PME? Dan zijn er tijdens de overgangsperiode vier situaties mogelijk: 1. De andere pensioenuitvoerder vaart niet in. 2. De andere pensioenuitvoerder en PME varen op hetzelfde moment in. 3. De andere pensioenuitvoerder is al ingevaren, maar PME nog niet. 4. De andere pensioenuitvoerder is nog niet ingevaren, maar PME wel. In situatie 3 en 4 leggen we het proces waardeoverdracht tijdelijk stil.
Boodschap	Situatie 3 Deelnemers die vanaf het overgangsmoment van de andere uitvoerder waardeoverdracht aanvragen, ontvangen de volgende boodschap: 'Pensioenfondsen moeten uiterlijk op 1 januari 2028 over naar de nieuwe regels voor pensioen. [Naam andere pensioenuitvoerder] is al over, maar wij nog niet. We richten ons op een overgang op 1 januari 2027. Zolang we nog niet over zijn, blijft je pensioen bij [Naam andere pensioenuitvoerder] staan. Daarna regelen we de waardeoverdracht voor je. Dat kan dus enige tijd duren. Voorwaarde is wel dat je op dat moment nog pensioen bij ons opbouwt.' Situatie 4 Deelnemers die vanaf het overgangsmoment van PME waardeoverdracht aanvragen, ontvangen de volgende boodschap: 'Pensioenfondsen moeten uiterlijk op 1 januari 2028 over naar de nieuwe regels voor pensioen. PME is al over, maar [Naam andere pensioenuitvoerder] nog niet. Zolang [Naam andere pensioenuitvoerder] nog niet over is, blijft je pensioen bij [Naam andere pensioenuitvoerder] staan. Daarna regelen we de waardeoverdracht voor je. Dat kan dus enige tijd duren. Voorwaarde is wel dat je op dat moment nog pensioen bij ons opbouwt.'

Deelnemers van wie een klein pensioen automatisch wordt overgedragen	
Situatie	Tijdens het proces 'Waardeoverdracht klein pensioen' versturen we geen aanvullende boodschap. De deelnemer ontvangt vanuit de pensioenuitvoerder waar de deelnemer op dat moment pensioen opbouwt informatie over de nieuwe regels voor pensioen.
Boodschap	N.v.t.
Deelnemers die hun pensioen bij PME willen afkopen	
Situatie	Wil een deelnemer zijn of haar pensioen afkopen? Dan kan de hoogte van het bedrag voor of na de overgang verschillen.
Boodschap	Deelnemers die we van 1 oktober tot en met 31 december 2026 aanschrijven, ontvangen naast de procesbrief een extra boodschap: 'Op 1 januari 2027 gaan we over op de nieuwe regels voor pensioen. Je opgebouwde pensioen bij PME nemen we ook mee. Dit kan invloed hebben op de keuze die je maakt voor afkoop. Bel ons als je hier vragen over hebt.'
Deelnemers van wie de hoogte van de uitkering nog voor de overgang wordt aangepast	
Situatie	Ontvangt de deelnemer pensioen? En wordt de uitkering nog voor de overgang aangepast? Dan geldt de nieuwe uitkering voor een beperkte periode. Vanaf april 2027 wordt de uitkering mogelijk voor het eerst aangepast. Redenen waardoor de lopende uitkering van een deelnemer wordt aangepast: • Op pensioendatum heeft de deelnemer gekozen voor een tijdelijk hoger ouderdomspensioen. Deze periode stopt. • De deelnemer heeft gekozen voor deeltijdpensioen en gaat nu volledig met pensioen. • De deelnemer ontving tot de AOW-leeftijd een hogere uitkering. Deze periode stopt omdat de deelnemer de AOW-leeftijd bereikt.
Boodschap	Deelnemers die we van 1 juli tot en met 31 december 2026 aanschrijven, ontvangen naast de procesbrief een aanvullende boodschap: 'We zitten nu vlak voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Je krijgt in het eerste jaar de bedragen die in deze brief en bijlage staan. De bedragen kunnen ook iets hoger worden. Je krijgt hier in februari 2027 bericht over van ons. Daarna wordt de hoogte van je pensioen ieder jaar opnieuw berekend. Je pensioen kan dan omhoog maar ook omlaag. Dat hangt onder meer af van wat er gebeurt met de beleggingen en de rente. De hoogte van je pensioen is dus niet ieder jaar precies hetzelfde. Dit geldt voor je eigen pensioen, maar ook voor het pensioen dat je partner van ons krijgt als je overlijdt. Met verschillende maatregelen zullen we dalingen zo veel mogelijk voorkomen.'

Deelnemers die met deeltijdpensioen zijn	
Situatie	In de oude regeling is het mogelijk om het deeltijdpensioen in verschillende stappen te laten ingaan. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld eerst voor twintig procent met deeltijdpensioen, op een later moment voor vijftig procent en weer op een later moment volledig. In de nieuwe regeling zijn er twee stappen mogelijk. De eerste stap is het laten ingaan van een deeltijdpensioen tegen een zelfgekozen percentage. De tweede stap is het volledig laten ingaan van het levenslange pensioen (eventueel met hoog-laag).
Boodschap	Deelnemers die al met deeltijdpensioen zijn, worden geïnformeerd over het vervallen van de mogelijkheid tot het nemen van verdere tussenstappen na de overgangsdatum. Hoe en op welk moment dat gebeurt, wordt nog onderzocht. De boodschap zal in lijn zijn met bovenstaande omschrijving. Voor persoonlijke hulp zal worden verwezen naar de werknemersconsulenten en/of de frontoffice.
Deelnemers die zijn overgekomen vanuit Pensioenfonds Honeywell en Pensioenfonds TDV	
Situatie	Op 1 april 2025 heeft er een collectieve waardeoverdracht plaatsgevonden vanuit Pensioenfonds Honeywell naar PME. Het gaat om het pensioen van zo'n 2.800 deelnemers. Op 1 april 2025 is het pensioen van deze deelnemers verhoogd. Het resterende geld in het toeslagendepot wordt verdeeld op 1 januari 2027, als PME overstapt op de nieuwe regels voor pensioen. Deelnemers zijn hier in april 2025 over geïnformeerd. We herhalen deze boodschap tijdens de transitie. Mogelijk zullen op 1 januari 2026 ook de deelnemers van Pensioenfonds TDV overkomen naar PME.
Boodschap	Deelnemers die op 1 april 2025 zijn overgekomen vanuit Pensioenfonds Honeywell ontvangen de volgende boodschap: 'Op 1 januari 2027 stapt PME over op de nieuwe regels voor pensioen. [Hier de algemene boodschap 'Omzetten van de pensioenen', zie hoofdstuk 5.4.1.] Daarnaast krijg je een extra verhoging van je pensioen. Die verhoging komt uit de pot geld die meekwam toen Pensioenfonds Honeywell naar PME verhuisde. We verdelen die pot over alle deelnemers die op 1 april 2025 overkwamen naar PME. Daarna is de pot leeg.' Deelnemers die op 1 januari 2026 zijn overgekomen vanuit Pensioenfonds TDV ontvangen de volgende boodschap: 'Op 1 januari 2027 stapt PME over op de nieuwe regels voor pensioen. [Hier de algemene boodschap 'Omzetten van de pensioenen', zie hoofdstuk 5.4.1.] Daarnaast krijg je een extra verhoging van je pensioen. Die verhoging komt uit de pot geld die meekwam toen Pensioenfonds TDV naar PME verhuisde. We verdelen die pot over alle deelnemers die op 1 april 2025 overkwamen naar PME. Daarna is de pot leeg.'

5.5 De vier communicatiemomenten

De overgangsfase (communicatiefase 2) delen we op in vier belangrijke communicatiemomenten:

- Moment 1: Implementatieplan inclusief communicatieplan ingediend (juli 2025)
- Moment 2: Eerste transitieoverzicht (oktober en november 2026)
- Moment 3: Start nieuwe regeling (1 januari 2027)
- Moment 4: Tweede transitieoverzicht (mei/juni 2026)

In deze paragraaf geven we een beschrijving van de vier momenten. In [hoofdstuk 5.4](#) en [5.6](#) nemen we deze momenten op in een totaalplanning. Voor een aanvullende onderbouwing van de momenten zie bijlage 2.

Moment 1: Implementatieplan inclusief communicatieplan ingediend

- Wettelijk verplicht: Art. 150i, lid 5, Pensioenwet; Art. 46a, lid 5, Besluit uitvoering Pensioenwet; Art. 46a, lid 6, Besluit uitvoering Pensioenwet; AFM, Leidraad communicatieplan, hoofdstuk 2
- Nieuwsbericht: Plannen voor nieuwe regeling zijn ingediend
- Publicatie: juli 2025

Het implementatieplan is in juli 2025 ingediend bij De Nederlandsche Bank. En het communicatieplan, als onderdeel van het implementatieplan, is in juli 2025 ingediend bij de AFM. We zijn wettelijk verplicht om deelnemers hierover te informeren. Ook moet het implementatieplan beschikbaar worden gesteld op de website. En moeten we deelnemers informeren over de inhoud van het communicatieplan en het verdere proces. Daarnaast vindt de wetgever het wenselijk dat we deelnemers op dat moment inzicht geven in de voorgenomen wijzigingen en de gemaakte keuzes.²⁵

In het geval van PME zit er een relatief korte periode van acht maanden tussen de ontvangst van het transitieplan (november 2024) en de indiening van het implementatieplan (juli 2025). We hebben ervoor gekozen om de ontvangst van het transitieplan aan te grijpen voor uitgebreide communicatie over de nieuwe regeling, hoewel dit moment technisch gezien in communicatiefase 1 valt (zie [hoofdstuk 2.2](#)). Het transitieplan vormde een logisch moment om samen met sociale partners toe te lichten hoe de nieuwe regeling tot stand is gekomen, welke keuzes daarbij zijn gemaakt en wat dit betekent voor iedereen met een pensioen bij PME. We lichten hieronder toe welke communicatie we toen hebben ingezet, zodat de communicatie rondom de indiening van het implementatieplan en communicatieplan – de feitelijke start van communicatiefase 2 – in de juiste context kan worden gezien.

Communicatie naar aanleiding van ontvangst transitieplan

In november 2024 werd de achterbanraadpleging bij sociale partners afgerond. Daarmee was het transitieplan definitief. Naar aanleiding daarvan publiceerde PME op 19 november 2024 een nieuwsbericht op de website, samen met het integrale

transitieplan en vijf verschillende doelgroepsamenvattingen.²⁶ Tegelijkertijd werd een volledig vernieuwde versie van de centrale themapagina gepubliceerd.²⁷

• Nieuwsbericht

In het nieuwsbericht²⁸ wordt gemeld dat de leden van de sociale partners akkoord zijn met het transitieplan en dat daarmee duidelijk is hoe de pensioenregeling van PME eruit komt te zien onder de nieuwe regels voor pensioen. Het bericht bevat een link naar het volledige transitieplan en afzonderlijke links naar de vijf doelgroepsamenvattingen (alle documenten als downloadbare pdf). In het bericht wordt ook benoemd dat de wens van sociale partners om over te stappen op 1 januari 2026 niet haalbaar blijkt en dat het fonds zich daarom richt op 1 januari 2027. Verder wordt kort benoemd wat er verandert en wat hetzelfde blijft met de nieuwe regeling en op welk moment men het eerste transitieoverzicht (communicatiemoment 2) kan verwachten. Het bericht sluit af met een link naar de vernieuwde themapagina en een uitnodiging voor een webinar over de nieuwe regeling op 11 maart 2025.

• Doelgroepsamenvattingen

PME heeft vijf verschillende samenvattingen gemaakt van het transitieplan: voor actieve deelnemers, voor gewezen deelnemers, voor ontvangers van een (verevend) ouderdomspensioen, voor ontvangers van een (bijzonder) partnerpensioen en voor ontvangers van een wezenpensioen. Per samenvatting wordt in begrijpelijke taal toegelicht wat voor de specifieke doelgroep goed is om te weten over afspraken die zijn gemaakt. Voordeel van deze aanpak is dat de lezer alleen ziet wat relevant is voor zijn situatie en niet wordt afgeleid door informatie die niet op hem van toepassing is.

De doelgroepsamenvattingen bestaan uit een beschrijving van de betrokken partijen (de werkgeversorganisatie en de werknemersorganisaties), de inhoud van de nieuwe regeling (onderverdeeld in hoe het zit als de deelnemer nog werkt, hoe het zit als men met pensioen gaat en hoe het zit als er iets met de deelnemer gebeurt) en het wat en hoe van het omzetten van de pensioenen.

• Themapagina

De website kent een centrale plek voor informatie over de nieuwe regels voor pensioen: www.pmepensioen.nl/nieuwe-regels. Deze themapagina is al kort benoemd in [hoofdstuk 2.2.3](#). De themapagina is op 19 november 2024 volledig opnieuw ingericht. Dit moment viel samen met het nieuwsbericht over het transitieplan (zie hierboven).

Wat direct opvalt bij het bezoeken van de vernieuwde themapagina is de frisse visuele stijl met de pay-off 'Weet wat je toekomst' (zie afbeelding 3). Een pay-off die je even aan het denken zet. Omdat er iets mee is, door de afwijkende s. En omdat hij een dubbele betekenis heeft. We gebruiken opvallende portretten. Mensen met karakter. Ze stralen zelfverzekerdheid uit. Omdat zij al gecheckt hebben

²⁵ Art. 150i, lid 5, Pensioenwet; Art. 46a, lid 5, Besluit uitvoering Pensioenwet.

²⁶ www.pmepensioen.nl/nieuws/transitieplan-is-klaar-definitieve-afspraken-over-nieuwe-pensioenregeling

²⁷ www.pmepensioen.nl/nieuwe-regels

²⁸ www.pmepensioen.nl/nieuws/transitieplan-is-klaar-definitieve-afspraken-over-nieuwe-pensioenregeling

wat hen in de toekomst te wachten staat. Ze dagen je uit om hetzelfde te doen. En dat is precies wat we willen bereiken: zorg dat je weet wat je toekomst, zodat je je eigen toekomst kunt maken.



Afbeelding 3: Visueel concept bij communicatie over nieuwe regels voor pensioen

Ook nieuw: een animatie die de bezoeker in anderhalve minuut laat kennismaken met de nieuwe regels. In de loop van communicatiefase 2 zullen, aanvullend hierop, nieuwe animaties verschijnen waarin telkens wordt ingegaan op een belangrijk deelonderwerp.

De vernieuwde themapagina kent een logische indeling. De bezoeker krijgt aan de hand van korte contentblokken antwoord op drie belangrijke vragen:

- Wat betekenen de nieuwe regels voor mij?
- Waarom nieuwe regels?
- Hoe stappen we over?

Bij elk blok kan worden doorgelinkt naar een achterliggende pagina met verdiepende informatie. Op een van deze pagina's zijn de doelgroepsamenvattingen van het transitieplan opgenomen.

Het visuele concept dat is ontwikkeld voor de vernieuwde themapagina zal ook worden ingezet bij andere communicatie over de nieuwe regeling, zoals visuele headers voor mailings en middelen die ter beschikking worden gesteld aan de werkgever om te worden ingezet op de werkvloer (bijvoorbeeld posters en narrowcasting).

• Nieuwsbrief en magazine

In januari 2025 is de reguliere nieuwsbrief verstuurd. En in februari 2025 het magazine (zowel in fysieke als digitale vorm). In de nieuwsbrief viel te lezen dat er afspraken zijn gemaakt over de nieuwe regeling, dat men zich kon inschrijven voor een webinar over dit onderwerp en dat men voor meer informatie kon doorlezen op de website (link naar bovengenoemd nieuwsbericht).

In het magazine werd in een groot artikel stilgestaan bij de afspraken over de nieuwe regeling. Ook hierbij is een doelgroepbenadering gebruikt: in de editie voor actieven lag de focus op informatie die relevant is voor mensen die werkzaam zijn in de sector, in de editie voor pensioenontvangers was aandacht voor punten die vooral voor die groep interessant zijn (zoals een commentaar op de invulling van het hoorrecht door de vereniging die van dit recht gebruik heeft gemaakt). Beide edities bevatten een dubbelinterview met een vertegenwoordiger van de werkgeversvereniging (FME) en een vertegenwoordiger van een werknemersvereniging (FNV Metaal).

• Persoonlijk bericht

In februari 2025 ontvingen de deelnemers een persoonlijk bericht. Dit bericht bevatte een link naar de themapagina, een uitnodiging voor het webinar in maart, een korte schets van de totstandkoming van de afspraken tussen sociale partners, de boodschap dat PME voornemens is een jaar later over te stappen dan eerder gemeld, een korte beschrijving van wat er verandert met de nieuwe regeling en wat hetzelfde blijft, een verwijzing naar het persoonlijke overzicht dat men vlak voor de overstap ontvangt, een oproep om de communicatievoorkeur te registreren en een verwijzing naar het transitieplan en de doelgroepsamenvattingen op de website.

Het persoonlijke bericht is verstuurd aan de voornaamste doelgroepen (zie [hoofdstuk 3](#)). In lijn met onze reguliere communicatie informeren we de overige doelgroepen (zoals gewezen deelnemers met een aanspraak van minder dan 2500 euro bruto per jaar of ex-partners) als de wet dit van ons verwacht, namelijk bij communicatiemoment 2 en 4.

• Webinar

Op 11 maart 2025 vonden er twee webinars plaats over de nieuwe regeling: een webinar voor actieve en gewezen deelnemers en een webinar voor pensioenontvangers. Twee bestuurders van PME, een vertegenwoordiger van de werkgeversvereniging (FME) en een vertegenwoordiger van een werknemersvereniging (FNV Metaal) namen daarin met elkaar de gemaakte afspraken door. Kijkers konden hun vragen stellen in de chat. Een deel daarvan werd nog tijdens de uitzending (door moderators) behandeld. Na afloop kreeg iedereen die zich had ingeschreven een e-mail met een terugkijlink en antwoord op enkele veelgestelde vragen.

Communicatie naar aanleiding van indiening implementatieplan en communicatieplan
In juli 2025 publiceren we een nieuwsbericht op de website. Daarin melden we dat we de opdracht van werkgevers en werknemers voor het uitvoeren van de nieuwe regeling hebben aanvaard. En dat we vlak daarna het implementatieplan en het communicatieplan hebben ingediend bij de toezichthouders. Ook vertellen we wat beide plannen zijn en welke belangrijke communicatiemomenten nog volgen. Tot slot wordt benoemd dat er een addendum is toegevoegd aan het transitieplan.

Het nieuwsbericht bevat een link naar de centrale themapagina, waar alle plannen overzichtelijk op een rij staan. Het gaat daarbij om het transitieplan, de doelgroep-samenvattingen van het transitieplan, het addendum bij het transitieplan, het implementatieplan en het communicatieplan. Al deze documenten zijn beschikbaar als downloadbare pdf's.

In de reguliere nieuwsbrief die eveneens in juli 2025 wordt verstuurd nemen we een kort bericht op over de opdrachtaanvaarding en de indiening van het implementatieplan en communicatieplan. Voor aanvullende informatie linken we naar het bijbehorende nieuwsbericht op de website.

Gedurende communicatiefase 2 zal de themapagina gaandeweg worden verrijkt met aanvullende informatie over deelonderwerpen, waaronder nieuwe animaties.

Tot slot:

- We hebben er in overleg met sociale partners voor gekozen om het transitieplan actief onder de aandacht te brengen bij deelnemers. Aangezien de indiening van het implementatieplan en communicatieplan hier relatief kort op volgt, beperken we onze communicatie hierover tot het informeren van de deelnemer via een nieuwsbericht op de website en via de reguliere nieuwsbrief. Zo voorkomen we dat we de deelnemer overladen met informatie en verkleinen we de kans dat de deelnemer onze communicatie met weinig aandacht of zelfs helemaal niet bekijkt.
- We zijn ons ervan bewust dat we bij de communicatie over het transitieplan, het implementatieplan en het communicatieplan nog geen inzicht kunnen geven in persoonlijke bedragen. Terwijl we weten dat dit eigenlijk het enige is waarin deelnemers écht zijn geïnteresseerd. We presenteren de informatie daarom bewust als een eerste kennismaking met de nieuwe regeling. En we benoemen duidelijk wanneer men wél persoonlijke bedragen van ons kan verwachten.

Moment 2: Inzicht in de pensioenbedragen vooraf (eerste transitieoverzicht)

- Wettelijk verplicht: Art. 150j, lid 2 en 3, Pensioenwet; Art. 46a, lid 1 en 2, Besluit uitvoering Pensioenwet; Art. 21, lid 2, Pensioenwet; Art. 48 Pensioenwet
- Campagne: Ontdek je nieuwe pensioen (deel 1)
- Verzendperiode: oktober en november 2026

Voor de feitelijke overgang geven we deelnemers inzicht in de *ingeschatte* oude en nieuwe pensioenbedragen. En de nadruk leggen we hier op *ingeschatte* omdat de bedragen gebaseerd zijn op een geschatte uitkering (oude pensioenbedragen) op 31 december 2026 én een geschat individueel pensioenvermogen (nieuwe pensioenbedragen) op 1 januari 2027. Berekend met de gegevens van de deelnemers die op 31 augustus 2026 bij ons bekend zijn. En onze financiële situatie op 31 augustus 2026. Ook moet het individuele pensioenvermogen – na de feitelijke overgang – nog worden goedgekeurd. Het gaat bij het inzicht in pensioenbedragen om meer

dan 20 verschillende bedragen (zie ook bijlage 1).²⁹ Daarbij komt nog uitleg over de verschillen tussen de bedragen voor en na de overgang, plus informatie over compensatie. Een complex verhaal.

Online campagne voor deelnemers met communicatievoorkeur digitaal

Onze campagne 'Ontdek je nieuwe pensioen' is erop gericht de complexiteit te verminderen. De campagne begint met een persoonlijk bericht met een verwijzing naar een online informatiestroom. In de online informatiestroom, die toegankelijk is zonder in te loggen, nemen we de deelnemers gelaagd mee in de belangrijkste wijzigingen.

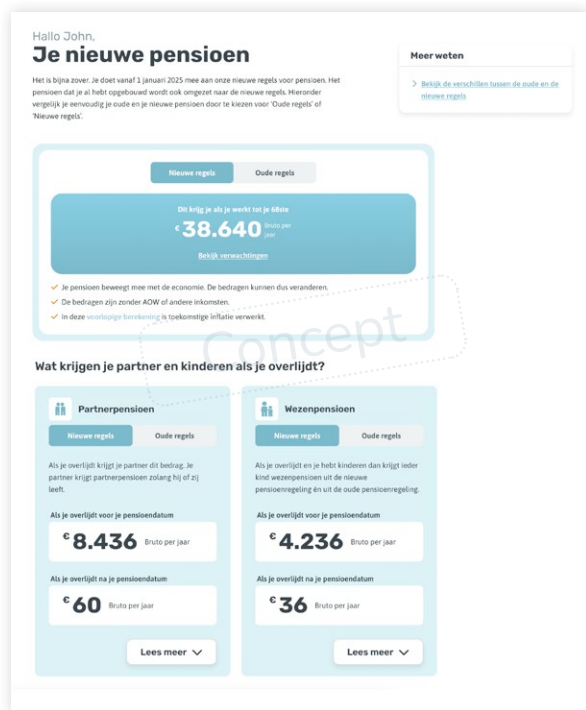
Na de informatiestroom kunnen deelnemers hun geschatte persoonlijke bedragen bekijken. Daarvoor is het wel nodig in te loggen. Op de overzichtspagina die volgt leggen we de focus op de nieuwe pensioenbedragen. Een geïnteresseerde deelnemer kan wel zelf de oude bedragen zichtbaar maken. Naast het inzicht in de pensioenbedragen geven we op de overzichtspagina ook een uitleg over de verschillen tussen de bedragen, plus informatie over compensatie.

Tot slot kan de deelnemer vanuit de overzichtspagina doorklikken naar het onderdeel Mijn post. Daar staat een pdf klaar met alle wettelijke verplichte informatie (zie bijlage 1). Deze pdf is gelijk aan de papieren versie.

Goed om te weten:

- Met een persoonlijk bericht bedoelen we een bericht dat aansluit op de communicatievoorkeur van de deelnemer én de wettelijke vereisten om te voldoen aan de brengplicht. Voor deelnemers met communicatievoorkeur digitaal geldt: een notificatie via de Berichtenbox of een notificatie per e-mail (zie [hoofdstuk 3.1.3](#)).
- Voor de notificatie per e-mail geldt: als we de notificatie niet kunnen bezorgen, bijvoorbeeld omdat het e-mailadres niet bestaat of de inbox vol zit, ontvangt de deelnemer een notificatie per post.
- Om de schijn van absolute zekerheid te voorkomen, ronden we de oude en nieuwe pensioenbedragen af. We gebruiken hiervoor dezelfde uitgangspunten als in het servicedocument Transitiecommunicatie van de Pensioenfederatie.
- In lijn met het servicedocument Transitiecommunicatie communiceren we in laag 1 reële bedragen. Het nominale opgebouwde en te bereiken pensioen (oud én nieuw) communiceren we in een diepere laag.
- De online campagne wordt ontwikkeld voor actieve deelnemers, gewezen deelnemers en ontvangers van een ouderdomspensioen. Overige pensioengerechtigden én ex-partners met communicatievoorkeur digitaal ontvangen de papieren versie in het portaal.

²⁹ Art. 150j, lid 2, Pensioenwet; Art. 46a Besluit uitvoering Pensioenwet.



Afbeelding 4: Overzichtspagina oude en nieuwe pensioenbedragen (nog in ontwikkeling)

Papieren versie voor communicatievoorkeur post

Is de communicatievoorkeur van de deelnemer post? Dan ontvangt de deelnemer de wettelijke verplichte informatie op papier. Ons uitgangspunt is dat het online overzicht en de papieren versie zo veel mogelijk met elkaar overeenkomen. Dit betekent dat we in de papieren versie dezelfde volgorde van bedragen aanhouden. Meer over deze volgorde in [bijlage 2](#).

Op papier hebben we niet dezelfde mogelijkheden om gelaagdheid door te voeren als bij het online overzicht. De nieuwe en oude pensioenbedragen tonen we in de papieren versie naast elkaar. Grote verschillen tussen nieuw en oud worden hierdoor sneller zichtbaar. Bijvoorbeeld bij de scenariobedragen. Ondanks het feit dat de prognose-berekeningen (URM) nog niet voor alle deelnemers zijn gemaakt, weten we uit eerdere analyses dat er twee verschillen zijn die we in de transitiecommunicatie moeten verklaren. Afhankelijk van de leeftijd van de deelnemer:

- Is de waaier (het verschil tussen het slechtweersscenario en het goedweersscenario) volgens de nieuwe regels (veel) breder dan volgens de oude regels. Verklaring: we hoeven volgens de nieuwe regels minder grote buffers aan te houden en we kunnen beter rekening houden met je leeftijd.

- Ligt het goedweersscenario volgens de nieuwe regels (veel) hoger dan het goedweersscenario volgens de oude regels. Verklaring: in een premieregeling bestaat de genoeg-is-genoege-regel niet langer en dus wordt daar bij de prognoseberekeningen geen rekening mee gehouden.

Om onrealistische verwachtingen over de hoogte van het te bereiken pensioen te voorkomen, geven we bij de scenariobedragen een extra toelichting (zie [hoofdstuk 5.4.2](#)). Een deel van deze extra toelichting segmenteren we op basis van de uitkomsten.

Verdere (en uitgebreidere) toelichtingen op de bedragen plaatsen we apart in een bijlage. Zo voorkomen we een overload aan informatie bij de bedragen.

Moment 3: Start nieuwe pensioenregeling

- Art. 21, lid 2, Pensioenwet; Art. 48, Pensioenwet; Art. 2 Besluit uitvoering Pensioenwet
- Nieuwsbericht: Je nieuwe pensioen gaat in
- Publicatie: 1 januari 2027

Zodra de nieuwe pensioenregeling ingaat, informeren we deelnemers via een nieuwsbericht op de website. Omdat communicatiemoment 2 en 4 als belangrijke wettelijke mijlpalen hieromheen vallen – en tussen deze twee momenten hooguit negen maanden zit – houden we dit communicatiemoment low-key. Dit doen we door het als nieuwsbericht via de reguliere communicatie te laten verlopen. Dus een nieuwsbericht op de website, een bericht in de nieuwsbrief en een artikel in het magazine.

In het nieuwsbericht geven we een update over het proces. We vertellen deelnemers dat de informatie op de website is aangepast op basis van de nieuwe regeling. En dat vanaf de derde week van januari 2027 de nieuwe pensioenbedragen ook zichtbaar zijn op de homepage van het portaal, in de pensioenplanner en op mijnpensioenoverzicht.nl. Goed om te weten: tot die tijd worden op die plekken de oude pensioenbedragen getoond.

De eerste drie weken na de overgang is de pensioenplanner offline. Wel hebben deze deelnemers in deze periode toegang tot hun documenten in het portaal en de online overzichtspagina die hoort bij communicatiemoment 2. Verder kunnen deelnemers op ieder moment met pensioen. Ook in januari 2027.

Moment 4: Inzicht in de pensioenbedragen achteraf (tweede transitieoverzicht)

- Wettelijk verplicht: Art. 150j, lid 2 en 3 Pensioenwet; Art. 46a Besluit uitvoering Pensioenwet; Art. 48 Pensioenwet
- Campagne: Ontdek je nieuwe pensioen (deel 2)
- Verzendperiode: mei/juni 2027 (na afronding jaarwerk, in elk geval uiterlijk zes maanden na overgang)

Dit is het moment waarop het overgebrachte pensioenvermogen door een accountant is goedgekeurd. Door de campagne 'Ontdek je nieuwe pensioen' te herhalen, geven we deelnemers opnieuw inzicht in de oude en nieuwe pensioenbedragen. Dit keer gebaseerd op een definitief individueel pensioenvermogen. En berekend met de gegevens van de deelnemer én onze financiële situatie op 1 januari 2027. Ook tonen we op het overzicht de hoogte van het individuele pensioenvermogen én de compensatie. Daarnaast geven we een toelichting op hoe verschillen ten opzichte van de pensioenbedragen bij communicatiemoment 2 zijn ontstaan.³⁰

Is de status van de deelnemer tussen 31 augustus 2026 en 1 januari 2027 gewijzigd? Dan nemen we hier bij communicatiemoment 4 een extra toelichting over op. We geven aan dat zulke wijzigingen in de persoonlijke situatie van de deelnemer invloed hebben op de hoogte van het pensioen.

5.6 Planning

Tijdens de overgangsfase gaat de reguliere pensioencommunicatie gewoon door. In onze communicatiejaarplannen werken we alle communicatiemomenten voor het betreffende jaar verder uit. Zo hebben we één overzicht van de communicatiemomenten die voortkomen uit de overgangsfase en de communicatiemomenten vanuit de reguliere pensioencommunicatie, en kunnen we de inhoud op elkaar aan laten sluiten.

UPO in overgangsjaar

Speciale aandacht hebben we voor het uniform pensioenoverzicht (UPO) dat we verzenden in 2027. In het UPO geven we inzicht in de pensioenopbouw over 2026, terwijl we in dezelfde periode deelnemers inzicht geven in de pensioenbedragen achteraf (communicatiemoment 4).

De Pensioenfederatie heeft een format ontwikkeld voor het zogeheten transitie-UPO (TUPO). Het TUPO geeft de mogelijkheid om het reguliere UPO en communicatiemoment 4 te combineren. We hebben samen met onze pensioenuitvoeringsorganisatie TKP nog niet besloten of we gebruik gaan maken van dit format. Ons uitgangspunt is dat communicatiemoment 2 en 4 zo veel mogelijk met elkaar overeenkomen. Herhaling zorgt voor overzicht, herkenbaarheid én vertrouwen. Als we het TUPO inzetten, zullen we dit uitgangspunt vanwege het vaste format moeten loslaten. Als we het TUPO niet inzetten, zullen we uiteraard zowel het tweede transitieoverzicht als het reguliere UPO verstrekken aan de deelnemers.

Overzicht communicatiemomenten

Het overzicht hieronder toont de specifieke momenten waarop we communiceren met deelnemers over de overgang naar de nieuwe regeling. Het overzicht begint bij het derde kwartaal van 2025 (indiening van het implementatie- en communicatieplan en

dus de start van communicatiefase 2) en loopt door tot halverwege 2027 (laatste periodieke meting). Deze planning kan nog wijzigen. Niet in het overzicht opgenomen:

- Doorlopende aanvullingen op de themapagina op basis van de actualiteit of vragen vanuit deelnemers.
- Doorlopende verrijking van de themapagina met video's, animaties en infographics, zodat ook laaggeletterden en laaggecijferden goed worden bediend.
- Doorlopende verbeteringen in de dienstverlening gericht op laaggeletterden en laaggecijferden, zoals de introductie van een pensioensprekuur bij werkgevers met relatief veel laaggeletterden en laaggecijferden. We kijken nog naar de mogelijkheid om communicatiemoment 2 en 4 vooraf te testen bij ervaringsdeskundigen van de Stichting Lezen en Schrijven.
- Bijeenkomsten voor actieven en pensioengerechtigden die we doorlopend organiseren op verschillende plekken in het land. Tijdens deze bijeenkomsten staan we uitgebreid stil bij de overstap van PME op de nieuwe regels voor pensioen. Zie [hoofdstuk 5.4.1](#) voor de boodschappen die daarbij aan bod komen.
- De communicatiemiddelen (toolkit) die we samen met werkgevers ontwikkelen om te verspreiden onder werknemers. Werkgevers beslissen zelf of, hoe en wanneer ze deze middelen inzetten binnen het bedrijf. We beschrijven deze middelen in het aparte communicatieplan voor werkgevers (zie [hoofdstuk 3.4](#)).
- De informatiesessies en toelichtingen voor deelnemers die onze consultants doorlopend verzorgen bij werkgevers op locatie.

Tot slot: de inhoud van de nieuwsbrief (vier keer per jaar) en het magazine (twee keer per jaar) wordt altijd zo kort mogelijk van tevoren bepaald, zodat we kunnen inspelen op de actualiteit en eventuele vragen of zorgen die leven onder onze deelnemers. Onderstaande planning geeft daarom alleen een globaal beeld van de inhoud.

³⁰ Artikel 150j, lid 3 Pensioenwet.



Juli 2025: implementatieplan en communicatieplan ingediend (communicatiemoment 1)

Doelgroep	Alle deelnemers
Middel	Nieuwsbericht op website ('Plannen voor nieuwe regeling zijn ingediend'), bijwerken content themapagina
Kanaal	Internet
Omschrijving	Zie uitgebreide omschrijving in <u>hoofdstuk 5.5.</u>

Juli 2025: digitale nieuwsbrief

Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Wijzen op indiening implementatieplan en communicatieplan, inclusief link naar nieuwsbericht op website.

September 2025: magazine

Doelgroep	Actieve en pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Magazine op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, website
Omschrijving	Artikel over de resultaten van de periodieke meting die in april 2025 is uitgevoerd. Artikel over compensatie en de impact die levensgebeurtenissen rondom de transitiedatum hierop kunnen hebben (zoals baanwissel, pensionering, minder werken en scheiden).

Oktober 2025: digitale nieuwsbrief

Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping.

December 2025: webinar actualiteiten	
Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Webinar
Kanaal	Internet
Omschrijving	Deelnemers bijpraten over alles wat er op dat moment speelt rondom hun pensioen, inclusief de eventuele verhoging van de pensioenen per 1 januari 2026 en het verband met de overstap naar de nieuwe regeling, plus een vooruitblik op de communicatie die het komende jaar gaat volgen. Deelnemers de mogelijkheid bieden om vragen te stellen.

December 2025 en januari 2026: informatie over eventuele indexatie	
Doelgroep	Alle deelnemers
Middel	Persoonlijk bericht op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox, website
Omschrijving	Deelnemers informeren over de eventuele verhoging van hun pensioen en het verband met de overstap naar de nieuwe regeling. Verwijzen naar landingspagina website voor meer informatie.

2026

Januari 2026: extra tekstblok uniform pensioenoverzicht gepensioneerden (GUPO)	
Doelgroep	Pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Pensioenoverzicht op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox
Omschrijving	Deelnemers middels een extra tekstblok op het pensioenoverzicht wijzen op de komende veranderingen en verwachtingen managen met betrekking tot het toekomstige pensioen.

Januari-september 2026: webinars en bijeenkomsten bijzondere impact nieuwe regeling	
Doelgroep	Deelnemers die in aanmerking komen voor compensatie en deelnemers die bijna met pensioen gaan
Middel	Persoonlijke uitnodiging op basis van communicatievoorkeur, webinars, fysieke bijeenkomsten
Kanaal	Post of e-mail, internet, persoonlijk contact
Omschrijving	Deelnemers voor wie de verwachte impact van de nieuwe regeling groot is apart bijpraten.

Januari 2026: digitale nieuwsbrief	
Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Deelnemers wijzen op de mogelijkheid om het webinar uit december terug te kijken, meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping.
Februari 2026: magazine	
Doelgroep	Actieve en pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Magazine op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, website
Omschrijving	Verdieping bieden, blik vooruit (wat kan men wanneer verwachten). Exacte onderwerpen nader te bepalen.
Februari 2026: periodieke meting	
Doelgroep	Representatieve groep deelnemers (bij elke herhaling een nieuwe groep)
Middel	Persoonlijke uitnodiging op basis van communicatievoorkeur, digitaal onderzoek
Kanaal	Post of e-mail, internet
Omschrijving	De resultaten vormen input voor de verdere communicatie over de transitie. Daarnaast gebruiken we de resultaten om te toetsen in hoeverre we de gestelde doelen bereiken. Waar nodig sturen we bij met aanvullende communicatie.
Maart 2026: bijeenkomst deelnemers die pro-forma bezwaar hebben aangetekend	
Doelgroep	Deelnemers die pro-forma bezwaar hebben aangetekend
Middel	Persoonlijke uitnodiging op basis van communicatievoorkeur, fysieke bijeenkomst
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox, persoonlijk contact
Omschrijving	PME vindt het belangrijk om in contact te blijven met alle deelnemers, juist ook met degenen die het niet eens zijn met het beleid van het fonds, de keuzes van sociale partners of de politieke besluitvorming in het algemeen. Daarom organiseert PME een fysieke bijeenkomst waarvoor iedereen wordt uitgenodigd die pro-forma bezwaar ³¹ heeft aangetekend tegen de overgang naar de nieuwe regels (zie hoofdstuk 2.3.2 en hoofdstuk 3.2). Doel van deze bijeenkomst is niet het overtuigen van mensen. Wat vooropstaat is dat deze deelnemers worden gehoord, dat hun emoties worden erkend en dat er een goed gesprek ontstaat over de inhoud. De bijeenkomst is terug te kijken voor mensen die niet fysiek aanwezig kunnen zijn. De bijeenkomst zal indien nodig worden herhaald.

³¹ Om verwarring te voorkomen: we gaan bij het schrijven van dit plan uit van de huidige wetgeving. Dat wil zeggen dat we met het woord 'bezwaar' niet refereren aan het individuele bezwaarrecht waarover de afgelopen tijd is gesproken in de politiek en waarbij bestaande aanspraken zouden achterblijven in het oude stelsel. Als de wetgeving op dit punt (of op andere punten) wijzigt, dan werken we dit plan bij.

April 2026: digitale nieuwsbrief	
Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping.
April 2026: video met consultant	
Doelgroep	Alle deelnemers, in het bijzonder laaggeletterden en laaggecijferden
Middel	Video op website
Kanaal	Internet
Omschrijving	Met een video laten zien dat we consultants hebben, dat zij kennis van zaken hebben en dat hun hulp vooral handig is voor mensen die bijna met pensioen gaan. Deelnemers op een laagdrempelige manier meenemen in komende veranderingen. Vanuit verschillende middelen en op verschillende momenten verwijzen naar video.
April 2026: campagne 'Voorkom dat je geld misloopt'	
Doelgroep	Alle deelnemers met een leeftijd binnen de compensatiestaffel
Middel	Een uitklapkaart of een mail op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox
Omschrijving	Deelnemers middels een campagne bewust maken van het feit dat ze straks recht hebben op compensatie en dat er scenario's denkbaar zijn waarin ze dat bedrag mislopen. Deelnemers wijzen op mogelijkheden om dit te voorkomen. Deelnemers expliciet hulp aanbieden (persoonlijk gesprek, berekening opvragen).
Mei/juni 2026: extra tekstblok pensioenoverzicht (UPO)	
Doelgroep	Actieve deelnemers en deelnemers die in 2025 uit dienst zijn gegaan
Middel	Pensioenoverzicht op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox
Omschrijving	Deelnemers middels een extra tekstblok op het pensioenoverzicht wijzen op de komende veranderingen en verwachtingen managen met betrekking tot het te bereiken pensioen.

Derde en vierde kwartaal 2026: versturen aangepaste procescommunicatie	
Doelgroep	Deelnemers die tijdens transitie een deelnemersproces doorlopen (zie hoofdstuk 3.2 en hoofdstuk 5.4.3)
Middel	Persoonlijk bericht
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox
Omschrijving	Deelnemers die tijdens de transitie een deelnemersproces doorlopen ontvangen een aanvullende boodschap bij de reguliere procescommunicatie. Daarin aandacht voor de aankomende overstap naar de nieuwe regeling en wat dit persoonlijk voor de deelnemer betekent.
Juli 2026: digitale nieuwsbrief	
Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping.
Augustus 2026: aankondiging wijziging verzekerde bedragen tijdelijk extra partnerpensioen	
Doelgroep	Actieve deelnemers met een tijdelijk extra partnerpensioen
Middel	Persoonlijk bericht
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox
Omschrijving	Actieve deelnemers die een tijdelijk extra partnerpensioen hebben verzekerd ontvangen een bericht over de omzetting van het verzekerde bedrag per 1 januari 2027. In datzelfde bericht wordt verwezen naar het eerste transitieoverzicht, dat de samenhang zal tonen met het hele partnerpensioen per 1 januari 2027. Deelnemers lezen ook dat het eerste transitieoverzicht een keuzeformulier zal bevatten. Daarop kunnen ze dan aangeven of ze een andere keuze willen maken (bedrag wijzigen of verzekering stopzetten), die vervolgens ingaat per 1 januari 2027. Goed om te weten: de exacte aanpak zal nog verder worden uitgewerkt.
September 2026: magazine	
Doelgroep	Actieve en pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Magazine op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, website
Omschrijving	Verdieping bieden, blik vooruit (wat kan men wanneer verwachten). In editie voor pensioengerechtigden een artikel over de eerste aanpassing van de uitkering (bericht in februari, aanpassing in april). Overige onderwerpen nader te bepalen.

Oktober en november 2026: inzicht in de pensioenbedragen vooraf (communicatiemoment 2)	
Doelgroep	Alle deelnemers
Middel	Persoonlijk bericht op basis van communicatievoorkeur, online flow voor deelnemers met communicatievoorkeur digitaal, toelichting op themapagina, deelnemersportaal website
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox, internet
Omschrijving	Zie uitgebreide omschrijving in hoofdstuk 5.5 .
Oktober 2026: digitale nieuwsbrief	
Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping. Wijzen op communicatiemoment 2.
Oktober 2026: webinar pensioenbedragen vooraf	
Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Persoonlijke uitnodiging op basis van communicatievoorkeur, webinar
Kanaal	Post of e-mail, internet
Omschrijving	Deelnemers nogmaals meenemen in belangrijkste wijzigingen en vertrouwd maken met het eerste transitieoverzicht en de informatie en bedragen die men daar vindt.
December 2026: periodieke meting	
Doelgroep	Representatieve groep deelnemers (bij elke herhaling een nieuwe groep)
Middel	Persoonlijke uitnodiging op basis van communicatievoorkeur, digitaal onderzoek
Kanaal	Post of e-mail, internet
Omschrijving	De resultaten vormen input voor de verdere communicatie over de transitie. Daarnaast gebruiken we de resultaten om te toetsen in hoeverre we de gestelde doelen bereiken. Waar nodig sturen we bij met aanvullende communicatie.

2027

Januari 2027: start nieuwe pensioenregeling (communicatiemoment 3)

Doelgroep	Alle deelnemers
Middel	Nieuwsbericht op website ('Je nieuwe pensioen gaat in'), bijgewerkt deelnemersportaal
Kanaal	Internet
Omschrijving	Zie uitgebreide omschrijving in hoofdstuk 5.5 .

Januari 2027: instructievideo deelnemersportaal

Doelgroep	Alle deelnemers
Middel	Video op website en deelnemersportaal
Kanaal	Internet
Omschrijving	Deelnemers middels een korte instructievideo vertrouwd maken met het deelnemersportaal en de informatie en bedragen die men daar vindt.

Januari 2027: reminder wijziging verzekerde bedragen tijdelijk extra partnerpensioen

Doelgroep	Actieve deelnemers met een tijdelijk extra partnerpensioen
Middel	Persoonlijk bericht
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox
Omschrijving	Deelnemers die het keuzeformulier niet hebben ingevuld nogmaals wijzen op de veranderingen en de mogelijkheid een andere keuze te maken. Goed om te weten: de exacte aanpak zal nog verder worden uitgewerkt.

Januari 2027: digitale nieuwsbrief

Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Deelnemers wijzen op instructievideo deelnemersportaal, meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping.

Februari 2027: bericht over hoogte nieuwe pensioen in rest van 2027

Doelgroep	Pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Persoonlijk bericht op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, website
Omschrijving	Pensioengerechtigden erop wijzen dat hun lopende uitkering in april 2027 voor het eerst verandert, en dat hun pensioen daarna ieder jaar in januari zal worden herijkt.

Februari 2027: magazine

Doelgroep	Actieve en pensioengerechtigde deelnemers
Middel	Magazine op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, website
Omschrijving	Verdieping bieden, blik vooruit (wat kan men wanneer verwachten, ingaan op de belangrijkste vragen die in de afgelopen periode naar voren zijn gekomen).

April 2027: digitale nieuwsbrief

Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping. Vooruitkijken naar communicatiemoment 4.

Mei/juni 2027: inzicht in de pensioenbedragen achteraf (communicatiemoment 4)

Doelgroep	Alle deelnemers
Middel	Persoonlijk bericht op basis van communicatievoorkeur, online flow voor deelnemers met communicatievoorkeur digitaal, toelichting op themapagina, deelnemersportaal website
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox, internet
Omschrijving	Zie uitgebreide omschrijving in hoofdstuk 5.5 . Eventueel te combineren met UPO 2026 (zie begin hoofdstuk 5.6).

Mei/juni 2027: extra tekstblok pensioenoverzicht (UPO)	
Doelgroep	Actieve deelnemers en deelnemers die in 2026 uit dienst zijn gegaan
Middel	Pensioenoverzicht op basis van communicatievoorkeur
Kanaal	Post of e-mail, berichtenbox
Omschrijving	Deelnemers middels een extra tekstblok erop wijzen dat het UPO betrekking heeft op de stand van het pensioen op de laatste dag van de oude regeling en de samenhang met het tweede transitieoverzicht duiden.
Juli 2027: digitale nieuwsbrief	
Doelgroep	Actieve, gewezen en pensioengerechtigde deelnemers (behalve ontvangers wezenpensioen onder de 18 jaar)
Middel	Digitale nieuwsbrief
Kanaal	E-mail
Omschrijving	Meenemen in laatste ontwikkelingen, verwijzen naar themapagina voor verdieping. Terugblikken op communicatiemoment 4.
Juli 2027: periodieke meting (slot)	
Doelgroep	Representatieve groep deelnemers (bij elke herhaling een nieuwe groep)
Middel	Persoonlijke uitnodiging op basis van communicatievoorkeur, digitaal onderzoek
Kanaal	Post of e-mail, internet
Omschrijving	We gebruiken de resultaten om te toetsen in hoeverre we de gestelde doelen hebben bereikt. Waar nodig sturen we bij met aanvullende communicatie.



Belangrijke communicatiemiddelen die we inzetten, testen we vooraf op effectiviteit (zie [bijlage 2](#)). Maar ook na livegang blijven we de effectiviteit van onze communicatie monitoren. Daarnaast houden we continu in de gaten of de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen gaat zoals verwacht. Zodat we tijdig kunnen bepalen of een wijziging in onze aanpak nodig is.

6.1 Monitoren communicatie

Voor het monitoren van onze communicatie gebruiken we de volgende bronnen.

Data-analyse

Met online data-analyse doen we voortdurend onderzoek naar de effectiviteit van onze communicatie. Dat doen we nu al en dat blijven we doen. Als een bericht een verwijzing bevat naar de website, kunnen we heel precies meten hoe goed die verwijzing werkt. Zo hebben we voortdurend inzicht in het gedrag van deelnemers. Ook bij communicatiemoment 2 en 4 zullen we dit doen. Hoeveel deelnemers gaan via de link in de persoonlijke berichten naar de website? En bij welke stap haken deelnemers in de online flow eventueel af? Ook kijken we hierbij naar verschillen tussen doelgroepen, zoals status en leeftijd.

De reden dat we voor deze meting kiezen is dat we eenvoudig en snel op grote schaal kunnen zien of onze communicatie de diverse doelgroepen activeert. Als de resultaten achterblijven bij de verwachting trekken we hier lering uit voor toekomstige communicatie.

Kwalitatief onderzoek: deelnemerspanels

Ook de effectiviteit van de papieren middelen blijven we monitoren tijdens de overgangperiode. Hiervoor organiseren we deelnemerspanels. Met een kleine groep, van 10 tot 15 personen, gaan we in gesprek over de campagnes. De reden om te kiezen voor deelnemerspanels is dat we uit ervaring weten dat er in een kleine setting een goed gesprek kan ontstaan waarbij opmerkingen worden gemaakt die we niet snel zullen halen uit data-analyse of een kwantitatief onderzoek.

De focus van de deelnemerspanels zal liggen op de vraag hoe men de communicatie ervaart. Wat vindt men goed aan het middel? Wat niet? Weet men wat men moet

doen na ontvangst van het middel? Begrijpt men de boodschap? Komt die boodschap op een logisch moment? En waar moeten we in het vervolg meer aandacht aan besteden? We zullen dit in elk geval doen voorafgaand aan communicatiemoment 2 en 4. Deze middelen bevatten persoonlijke bedragen en zijn daarom erg belangrijk.

Kwantitatief onderzoek: periodieke meting

Om tijdig te kunnen bepalen of een wijziging in onze aanpak nodig is, monitoren we de effectiviteit van onze communicatie continu. Dat doen we onder meer via een kwantitatief onderzoek van onderzoeksbureau Kien. Aan de hand van een vragenlijst meten we wat deelnemers weten van de nieuwe regels voor pensioen in het algemeen en de nieuwe regeling in het bijzonder, hoe ze tegen de aankomende veranderingen en de dienstverlening van PME aankijken en welke acties ze ondernemen.

Voorafgaand aan de indiening van dit communicatieplan hebben we twee metingen georganiseerd. De eerste in oktober/november 2023, de tweede in april 2025. Deze metingen hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het vaststellen van de communicatiedoelen zoals opgenomen in [hoofdstuk 4](#). Meer over deze twee metingen in [hoofdstuk 2.3.4](#).

We herhalen de meting tijdens de overgangperiode in elk geval drie keer (zie [hoofdstuk 5.6](#)). Zo zien we of we op koers liggen voor het bereiken van onze doelen (zie [hoofdstuk 4.3](#)). Indien nodig scherpen we deze herhaalmetingen aan. Zo zorgen we ervoor dat we op het juiste moment de juiste zaken uitvragen, het onderzoek als relevant wordt ervaren en de bevindingen direct bruikbaar zijn als input voor vervolggcommunicatie.

Nog een paar praktische punten:

- We zorgen ervoor dat de steekproef groot genoeg is om een representatief beeld te krijgen.

- We zetten het onderzoek telkens uit onder een andere representatieve deelpopulatie. Zo voorkomen we dat dezelfde deelnemers bij herhaalonderzoeken opnieuw worden uitgenodigd.
- Deelnemers ontvangen een uitnodiging voor het onderzoek op basis van hun communicatievoorkeur (digitaal of post). Het onderzoek zelf is online. Uit ervaring weten we dat deelnemers op papier geen significant andere antwoorden geven.
- De voorlaatste en laatste meting vinden plaats binnen een maand na afronding van respectievelijk communicatiemoment 2 en 4. Deze belangrijke momenten liggen dan nog vers in het geheugen van de deelnemer.

Frontoffice en consultants

De medewerkers van de frontoffice en de consultants zijn dagelijks in gesprek met onze deelnemers. Zij vormen een belangrijke graadmeter voor de stemming onder de deelnemers. Samen met pensioen- en communicatiespecialisten monitoren en analyseren we de vragen die binnenkomen. Dat gebeurt in elk geval in het werknemersoverleg tussen PME en TKP, dat eens in de zes weken plaatsvindt, en het werkgeversoverleg, dat eens in de twee maanden plaatsvindt. Bij deze overleggen wordt gewerkt met een vaste agenda en overzicht van acties en actiehouders. Ook in twee operationele communicatieoverleggen tussen PME en TKP, die beide eens in de twee weken plaatsvinden, komen belangrijke signalen ter sprake, waarbij voor elk relevant punt een actie wordt uitgezet onder de aanwezige communicatieadviseurs van beide partijen. De lijnen tussen de disciplines zijn kort, dus bij dringende zaken wordt er direct met elkaar geschakeld. Waar nodig sturen we bij, bijvoorbeeld met specifieke communicatie over deelonderwerpen.

6.2 Monitoren deelnemersprocessen

Tijdens de overgangperiode blijven we ook onze deelnemersprocessen monitoren.

Customer Effort Score

Voor onze digitale processen 'pensioen aanvragen', 'waardeoverdracht aanvragen' en 'pensioen afkopen' meten we standaard de Customer Effort Score (CES). Met een schaal van 1 tot 5 beoordeelt de deelnemer het gemak van het proces. Ook vragen we met een open vraag of de deelnemer zijn score wil onderbouwen. Daalt de CES tijdens de overgangperiode? En blijkt uit de antwoorden op de open vraag dat dit te maken heeft met de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen? Dan zitten we er dicht op en kunnen we onze communicatie waar nodig aanpassen.

Klantbelevingsmonitor

Met onze klantbelevingsmonitor meten we structureel en doorlopend de klantbeleving tijdens het doorlopen van een klantreis. Zo'n klantreis beschrijft hoe deelnemers een bepaalde gebeurtenis beleven. De klantbelevingsmonitor meet nu de klantreizen 'Ik ga met pensioen', 'Ik kom nieuw in dienst', 'Ik heb een klacht', 'Ik ga/moet uit dienst'

en 'Ik ben arbeidsongeschikt'. Daarmee hebben we dus een groot deel van de deelnemers in beeld die tijdens de transitie een deelnemersproces doorlopen. Zo kunnen we ook tijdens deze periode gericht bijsturen op specifieke momenten binnen deze klantreizen.

Inzichten uit de sector

Nast de monitoring van onze middelen en campagnes houden we via de Pensioenfederatie de vragen in de gaten die binnenkomen bij andere pensioenuitvoerders. We doen dit onder meer door aan te sluiten bij het periodieke pensioensprekuur dat de Pensioenfederatie organiseert en waarbij diverse vertegenwoordigers van pensioenfondsen en pensioenuitvoeringsorganisaties aanwezig zijn. Daarnaast deelt de Pensioenfederatie via nieuwsbrieven en publicaties signalen en best practices. De uitkomsten van de Publieksmonitor pensioenen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, die elk kwartaal verschijnt, gebruiken we op een meer generiek niveau als input voor evaluatie.

6.3 Monitoren risico's

Als de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen anders verloopt dan verwacht, kan dit invloed hebben op onze communicatie. Bijvoorbeeld dat we belangrijke communicatiemomenten later inzetten dan verwacht. Of dat we de boodschappen tussentijds moeten aanpassen. Risico's die hier invloed op hebben, monitoren we met de risk self-assessment (RSA). In [bijlage 3](#) staan de belangrijkste risico's voor de communicatie tijdens de overgangsfase. Elk risico mitigeren we met beheersmaatregelen.

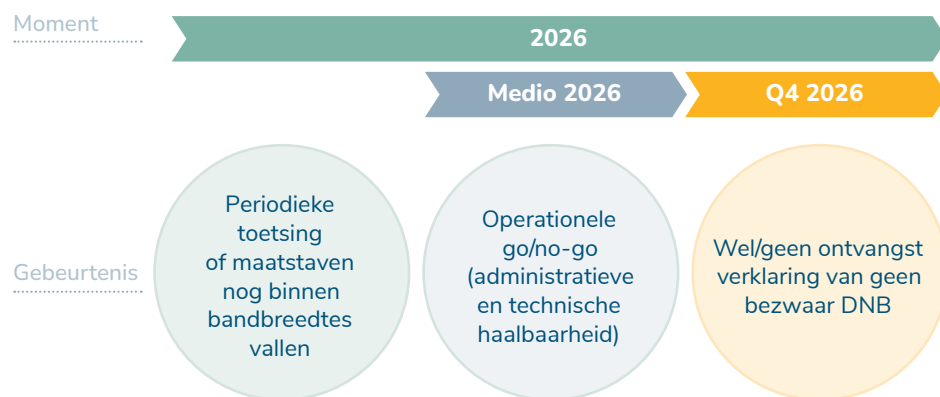


6.4 Ijkmomenten

Dit communicatieplan is een levend document. Dat wil zeggen dat de inhoud is gebaseerd op de kennis, regelgeving en beoogde uitvoering zoals bekend op het moment van opstellen. Voortschrijdend inzicht en veranderende omstandigheden, zoals economische tegenspoed, politieke besluiten of een veranderende publieke opinie ten aanzien van de transitie, kunnen aanleiding zijn het plan bij te stellen. Als PME door omstandigheden een nieuw implementatieplan moet aanleveren, dan passen we het communicatieplan aan. Bij wijzigingen die grote impact hebben op de beoogde deelnemerscommunicatie dienen we het opnieuw in.

Een grote onbekende op dit moment is de dekkinggraad van PME richting de transitiedatum. Als de dekkinggraad te laag is, dan zou het pensioen van de deelnemers in de nieuwe regeling lager kunnen uitvallen. Een andere mogelijkheid is dat de start van de nieuwe regeling wordt uitgesteld. Daarnaast zullen we op specifieke momenten in de toekomst bekijken of wijzelf en onze uitvoeringsorganisaties klaar zijn voor de overstap.

Om ons op deze en andere ingrijpende gebeurtenissen voor te bereiden, werken we met enkele ijkmomenten. Op deze momenten beoordelen we of onze situatieanalyse nog actueel is, of de gekozen segmentatie passend is, of de gekozen communicatie-doelen realistisch zijn, of de boodschappen correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig zijn en of de gekozen aanpak uitvoerbaar is. Afhankelijk van de uitkomst van deze toets passen we het plan aan en bereiden we eventueel een alternatieve aanpak voor.



Het is overigens goed om op te merken dat we al in een vroeg stadium (communicatiefase 1) aandacht hadden voor het belang van de dekkinggraad op het moment van de overstap. Zo bevatten de doelgroepsamenvattingen van het transitieplan een overzicht van wat er gebeurt bij welke dekkinggraad (zie afbeelding 5).³¹ Ook in communicatiefase 2 blijven we hierover communiceren. Bijvoorbeeld als het gaat over de invloed van de dekkinggraad op de hoogte van de compensatie (gedeeltelijk of volledig).



Afbeelding 5: Pagina uit de doelgroepsamenvatting voor actieve deelnemers

³¹ www.pmpensioen.nl/nieuws/transitieplan-is-klaar-definitieve-afspraken-over-nieuwe-pensioenregeling

Bijlagen

Wettelijk verplichte informatie

Tijdens de overgangsfase geven we de deelnemers voor en na de overgangsdatum inzicht in de oude en nieuwe pensioenbedragen (zie ook communicatiemoment 2 en 4 in hoofdstuk 5.5). Zodat zij realistische verwachtingen hebben van hun pensioen. In de tabel hieronder brengen we in kaart welke pensioenbedragen voor welke deelnemersgroepen relevant zijn.

	Inzicht in de opgebouwde pensioenaanspraken/pensioenrechten met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder a, Pensioenwet; Art. 46a, lid 1 onder f, Besluit uitvoering Pensioenwet)	Inzicht in het reglementair te bereiken ouderdomspensioen met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder a, Pensioenwet)	Inzicht in de ontwikkeling van de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen na ingangsdatum (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder b, Pensioenwet)
Actieven	Ouderdomspensioen – nominaal Voor en na de overgang Individueel pensioenvermogen (alleen bij communicatiemoment 4) Na de overgang Partnerpensioen Voor de overgang: - Voor pensioenrichtleeftijd: - Opgebouwd op peildatum - Tijdelijk extra partnerpensioen tot AOW-leeftijd partner (keuze deelnemer) - Na pensioenrichtleeftijd: - Opgebouwd (default: 100:50) Na de overgang: - Voor pensioenrichtleeftijd: - Op risicobasis (20% van het pensioengevend salaris) - Opgebouwd voor de overgang (eerbiedigende werking) - Tijdelijke uitkering van 5.000 euro per jaar tot AOW-leeftijd partner - Tijdelijk extra partnerpensioen tot AOW-leeftijd partner (keuze deelnemer) - Na pensioenrichtleeftijd: - Opgebouwd (default: 100:50) Wezenpensioen (incl. eerbiediging) Voor de overgang: - Opgebouwd op peildatum Na de overgang: - Op risicobasis (10% van het pensioengevend salaris per kind, dubbele bij volle wees) - Opgebouwd, tot 25 jaar (eerbiedigende werking)	Te bereiken ouderdomspensioen – nominaal Voor en na de overgang Te bereiken ouderdomspensioen – reëel verwacht Voor en na de overgang Te bereiken ouderdomspensioen – reëel optimistisch Voor en na de overgang Te bereiken ouderdomspensioen – reëel pessimistisch Voor en na de overgang	Ouderdomspensioen 10 jaar na pensioenrichtleeftijd – reëel verwacht Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na pensioenrichtleeftijd – reëel optimistisch Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na pensioenrichtleeftijd – reëel pessimistisch Voor en na de overgang

	Inzicht in de opgebouwde pensioenaanspraken/ pensioenrechten met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder a, Pensioenwet; Art. 46a, lid 1 onder f, Besluit uitvoering Pensioenwet)	Inzicht in het reglementair te bereiken ouderdomspensioen met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder a, Pensioenwet)	Inzicht in de ontwikkeling van de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen na ingangsdatum (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder b, Pensioenwet)
Gewezen deelnemers	Ouderdomspensioen – nominaal Voor en na de overgang Individueel pensioenvermogen (alleen bij communicatiemoment 4) Na de overgang [Indien bij uitdiensttreding gekozen voor partnerpensioen en dus ook wezenpensioen] Partnerpensioen Voor de overgang: • Voor pensioenrichtleeftijd: ◦ Opgebouwd • Na pensioenrichtleeftijd: ◦ Opgebouwd Na de overgang: • Voor pensioenrichtleeftijd: ◦ Opgebouwd voor de overgang (eerbiedigende werking) • Na pensioenrichtleeftijd: ◦ Opgebouwd Wezenpensioen Voor de overgang: ◦ Opgebouwd, tot 25 jaar Na de overgang: ◦ Opgebouwd, tot 25 jaar (eerbiedigende werking)	Te bereiken ouderdomspensioen – reëel verwacht Voor en na de overgang Te bereiken ouderdomspensioen – reëel optimistisch Voor en na de overgang Te bereiken ouderdomspensioen – reëel pessimistisch Voor en na de overgang	Ouderdomspensioen 10 jaar na pensioenrichtleeftijd – reëel verwacht Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na pensioenrichtleeftijd – reëel optimistisch Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na pensioenrichtleeftijd – reëel pessimistisch Voor en na de overgang
Pensioengerechtigden (OP)	Ouderdomspensioen en (indien voor gekozen) tijdelijk ouderdomspensioen (AOW-overbrugging) Voor en na de overgang Individueel pensioenvermogen (alleen bij communicatiemoment 4) Na de overgang [Indien bij pensionering gekozen voor partnerpensioen] Partnerpensioen Voor en na de overgang: ◦ Opgebouwd ◦ Tijdelijk extra partnerpensioen tot AOW-leeftijd partner (keuze deelnemer) Wezenpensioen Voor en na de overgang: ◦ Opgebouwd, tot 25 jaar		Ouderdomspensioen 10 jaar na overgangsmoment – reëel verwacht Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na overgangsmoment – reëel optimistisch Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na overgangsmoment – reëel pessimistisch Voor en na de overgang

	Inzicht in de opgebouwde pensioenaanspraken/ pensioenrechten met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder a, Pensioenwet; Art. 46a, lid 1 onder f, Besluit uitvoering Pensioenwet)	Inzicht in het reglementair te bereiken ouderdomspensioen met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder a, Pensioenwet)	Inzicht in de ontwikkeling van de opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen na ingangsdatum (Art. 150j, lid 2, aanhef en onder b, Pensioenwet)
Pensioengerechtigden (BPP, PP, WzP, AOP)	Recht op pensioen Voor en na de overgang Tijdelijk extra partnerpensioen tot AOW-leeftijd (keuze deelnemer) Voor en na de overgang		
Ex-partners (BPP)	Aanspraak op bijzonder partnerpensioen Voor en na de overgang Aanspraak op te verevenen ouderdomspensioen Voor en na de overgang		
Ex-partners (conversie)	Ouderdomspensioen – nominaal Voor en na de overgang Individueel pensioenvermogen (alleen bij communicatiemoment 4) Na de overgang		Ouderdomspensioen 10 jaar na overgangsmoment – reëel verwacht Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na overgangsmoment – reëel optimistisch Voor en na de overgang Ouderdomspensioen 10 jaar na overgangsmoment – reëel pessimistisch Voor en na de overgang

Naast de oude en nieuwe pensioenbedragen geven we deelnemers bij communicatiemoment 2 en 4 ook de volgende informatie:

Artikel	Informatie
Art. 46a, lid 1 onder a, Besluit uitvoering Pensioenwet	De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde
Art. 46a, lid 1 onder b, Besluit uitvoering Pensioenwet	De naam en het contactadres van de uitvoerder
Art. 46a, lid 1 onder c, Besluit uitvoering Pensioenwet	De peildatum waarop de informatie betrekking heeft
Art. 46a, lid 1 onder d, Besluit uitvoering Pensioenwet	Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum
Art. 46a, lid 1 onder e, Besluit uitvoering Pensioenwet	De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis
Art. 46a, lid 1 onder g, Besluit uitvoering Pensioenwet	Uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum
Art. 46a, lid 2, Besluit uitvoering Pensioenwet	Informatie over het stellen van vragen aan de uitvoerder, over de interne klachtenprocedure van de uitvoerder en een verwijzing naar het pensioenregister
Art. 150j, lid 2, aanhef en onder c, Pensioenwet	Uitleg over de compensatie, de inhoud van de afspraken en het financieringsplan (inclusief bron)
Art. 150j, lid 3, Pensioenwet	Informatie op basis van een zo nauwkeurig mogelijke prognose vóór de transitie (bij communicatiemoment 2) en de definitief vastgestelde informatie ná de transitie (bij communicatiemoment 4), inclusief een toelichting op de verschillen tussen de prognose en de vastgestelde informatie (bij communicatiemoment 4)

De hoogte van het individuele pensioenvermogen tonen we nadat het startkapitaal definitief is. Dus bij communicatiemoment 4. Wel kondigen we bij communicatiemoment 2 aan dat de hoogte terug te vinden is in het overzicht na de overgangsdatum. Hetzelfde geldt voor de hoogte van de compensatie.



Onderbouwing campagnes

Samen met onze pensioenuitvoeringsorganisatie TKP zijn we vroeg begonnen met het ontwikkelen van een prototype voor de communicatie. Dit deden we al voor de wet definitief was. Dat gaf ons de tijd om goed onderzoek te doen.

Communicatiemoment 2 (en 4): het moment van de waarheid

We zijn met de prototypes begonnen bij moment 2 (en daarmee ook moment 4). Moment 2 is namelijk het moment van de waarheid in de communicatie. Dat vraagt om genoeg ontwikkelingstijd en gedegen onderzoek. Bij moment 2 en 4 moeten immers heel wat bedragen worden gecommuniceerd. Daar komt bij dat veel uitleg en informatie nodig is over de verschillen tussen de bedragen voor en na de overgang, en over de compensatie. Terwijl we weten dat deelnemers maar in één ding geïnteresseerd zijn: wat betekent de overgang naar de nieuwe regels voor mijn pensioen?

Goed om te weten: de hieronder beschreven inzichten en uitkomsten hebben we ook gebruikt bij het ontwikkelen van communicatiemoment 1.

Inzicht geeft vertrouwen

Op basis van het wetsvoorstel stelde een team van customer journey-experts, content-specialisten, designers en bouwers eerst een aantal succescriteria op. Hierbij hielden ze specifiek de actieve deelnemers tussen 55 en 68 jaar in het achterhoofd. Actieven, omdat zij van alle deelnemers de meeste bedragen gecommuniceerd krijgen. En deze leeftijdsgroep, omdat voor hen pensioen het dichtstbij ligt.

Criteria waar ons prototype in ieder geval aan moest voldoen:

- Het prototype geeft inzicht in de nieuwe en oude pensioenbedragen.
- Mede hierdoor vertrouwen deelnemers erop dat PME ook tijdens de overgangsfase goed voor hun pensioen zorgt.

Bestaande klantreis als uitgangspunt

Vervolgens ging het team aan de slag met het ontwikkelen van een prototype. De opzet baseerden ze op de bestaande klantreis 'Nieuw in dienst'. De overgang naar de nieuwe regels voor pensioen is daar in belangrijke mate mee te vergelijken.

In beide gevallen maakt de deelnemer immers kennis met een nieuwe pensioen-regeling. Bovendien: deze klantreis staat als een huis en is in het verleden meerdere malen getest onder deelnemers.

Er is wel een belangrijk verschil waarmee we rekening moesten houden: we verwachten nu geen concrete actie van deelnemers. Zo vragen we ze niet om hun e-mailadres, zoals bij de klantreis 'Nieuw in dienst'. We vragen ze evenmin hun communicatievoorkeur door te geven. Daarom benadrukten we dat deelnemers zelf de keuze hebben om zich te laten informeren. Zo neemt de druk af en de bereidheid toe.

Onze bevindingen: wat werkt wel en wat niet?

Het prototype met realistische oude én nieuwe bedragen legden we vervolgens voor aan een groep deelnemers. Met een kwalitatief onderzoek keken we naar de beleving van deze groep. Per deelnemer duurde het onderzoek 50 minuten. Deze diepgaande gesprekken leverden nieuwe inzichten op. Pluspunten, die aangaven dat we goed op weg waren. En verbeterpunten, die ons hielpen de communicatie verder te verbeteren.

De unanieme pluspunten:

- De brief activeert, juist door de vrijblijvendheid die we aanbrachten. Dat houden we dus vast. Ook de drie bullets (zie [afbeelding 5](#)) werken activerend.
- De online informatiestroom voelde als 'een prettig opwarmertje' met niet te veel en niet te weinig informatie.
- Bij de persoonlijke bedragen waardeerden deelnemers dat ze makkelijk heen en weer konden switchen tussen oud en nieuw. Zonder dat ze de bedragen in één keer zagen, konden ze toch goed vergelijken.
- Verder beoordeelden ze de gebruikte taal als duidelijk, niet te technisch en goed te volgen. Dat voedde het vertrouwen.



Afbeelding 5: Brief met QR-code naar de online informatiestroom (voorbeeld)

De verbeterpunten (inmiddels doorgevoerd):

- In de eerste versie van het persoonlijke bericht stond een lange link naar de website. Niet prettig, gaven sommige deelnemers aan. Daarom hebben we een QR-code toegevoegd. Zo hebben deelnemers een keuze.
- Over een enkele term ontstond verwarring. Zo hadden deelnemers een andere associatie met de knop 'Voorspelling'. Dat vonden ze meer bij het weer passen. Dat is nu 'Verwachting'.
- De getoonde verwachte bedragen tien jaar ná pensioendatum zijn voor deelnemers onduidelijk. Het was niet duidelijk dat deze bedragen zich nog kunnen ontwikkelen. Daarom leggen we in de online informatiestroom nu beter uit dat je pensioen één keer per jaar kan veranderen.
- Deelnemers schrokken van de opmerking 'het partnerpensioen vervalt als je voor je pensioen bij ons weggaat'. Zeker met het uitroepteken erbij. Daarom geven we nu aan dat als je een nieuwe baan krijgt, je waarschijnlijk weer verzekerd bent van partnerpensioen. Plus dat je ervoor kunt kiezen om het partnerpensioen vrijwillig voort te zetten.

Vervolg: papieren versie

Na de online versie zijn we verder gegaan met de papieren versie. Ons uitgangspunt is dat het online overzicht en de papieren versie zoveel mogelijk met elkaar overeenkomen. Dit betekent dat we in de papieren versie dezelfde volgorde van bedragen aanhouden.

- In de voorbrief: het te bereiken ouderdomspensioen.
- In de bijlage 'Je nieuwe pensioen': het ouderdomspensioen, partnerpensioen en wezenpensioen.
- In de bijlage 'Je pensioen als het heel erg mee- of tegenzit': de scenariobedragen (tien jaar na ingangsdatum) plus het nominale opgebouwde en te bereiken ouderdomspensioen.
- In de bijlage 'Toelichting op je pensioen': een toelichting op de bedragen, met een verklaring voor de verschillen tussen de oude en nieuwe pensioenbedragen.
- In de bijlage 'Gegevens voor je pensioen': de gegevens waarmee we het pensioen hebben berekend.

Ondanks dat de nieuwe en oude pensioenbedragen moeilijk met elkaar te vergelijken zijn, kiezen we er in de papieren versie bewust voor om de nieuwe en oude bedragen naast elkaar te zetten. Doen we dit niet, dan verwachten we dat deelnemers de pagina's met de verschillende bedragen zelf naast elkaar leggen. Een voordeel: het geeft de mogelijkheid om bij de scenariobedragen een (korte) verklaring te geven voor de verschillen.

Onze bevindingen: wat werkt wel, en wat niet

Ook de brief legden we voor aan een groep deelnemers. Opnieuw keken we met een kwalitatief onderzoek naar de beleving van deze groep. De unanieme pluspunten:

- De voorbrief activeert, deelnemers geven aan dat het te bereiken ouderdomspensioen (nieuw en oud) triggert om verder te lezen.
- De kernboodschap van de brief wordt door alle deelnemers begrepen. De brief geeft inzicht in de nieuwe én oude pensioenbedragen.
- Ook begrijpen deelnemers dat het opgebouwde pensioen wordt meegenomen naar de nieuwe regeling.
- Deelnemers geven aan dat het pensioen onder de nieuwe regels niet vaststaat.

De verbeterpunten (inmiddels doorgevoerd):

- De nieuwe en oude bedragen voor het partnerpensioen worden niet goed begrepen. Het is voor deelnemers niet duidelijk welk deel van het partnerpensioen meegaat naar de nieuwe regeling en welk deel niet. We geven nu expliciet aan dat alleen het opgebouwde partnerpensioen meegaat. Hetzelfde geldt voor het wezenpensioen.
- Deelnemers krijgen weinig vertrouwen als ze de scenariobedragen (volgens de nieuwe regels) zien. De toelichting bij de scenariobedragen stond te ver weg. We geven nu eerst een uitleg en tonen daarna de scenariobedragen.

Risk Self-Assessment (RSA) voor communicatie tijdens de overgangsfase

PME heeft de relevante strategische en operationele risico's voor de communicatie tijdens de overgangsfase geïnventariseerd middels een uitgebreide risicoanalyse. De risicobeoordeling is uitgevoerd conform het IRM-beleid van PME. Hieronder staan de belangrijkste risico's voor onze communicatie tijdens de overgangsfase. Elk risico mitigeren we – samen met onze uitvoeringsorganisatie TKP – met beheersmaatregelen. De RSA zal periodiek worden bijgewerkt op basis van de stand van zaken op dat moment.

Nummer	Risicotaxonomie	Risicoscenario	Beheersmaatregelen
1	Draagvlak deelnemers	Het risico dat deelnemers het bedrag bij het slechtweerscenario in communicatiemoment 2 interpreteren als hun verwachte pensioen, waardoor deelnemers denken dat ze in het nieuwe stelsel slechter af zijn dan in het huidige stelsel en het draagvlak afneemt.	1. Duidelijke en eerlijke communicatie: PME en TKP zorgen voor duidelijke en eerlijke communicatie waarin de verschillen tussen het oude en nieuwe pensioenstelsel helder worden uitgelegd. Dit omvat een uitleg over hoe de nieuwe pensioenbedragen worden berekend en waarom deze kunnen verschillen van de huidige bedragen. 2. Voorbereiding op mogelijk lagere bedragen: PME en TKP bereiden deelnemers voor op de mogelijkheid dat de bedragen in communicatiemoment 2 in sommige situaties lager kunnen zijn dan de huidige bedragen. Dit kan door deelnemers al in eerdere communicatie op realistische wijze voor te lichten over mogelijke uitkomsten van de overgang naar het nieuwe stelsel. 3. Informatie over financiële situatie: PME houdt deelnemers in aanloop naar de transitie op de hoogte van de financiële situatie van het fonds, aangezien deze invloed heeft op de pensioenbedragen op het moment van transitie.
2	Draagvlak deelnemers	Het risico dat het algemene sentiment rondom (de overgang naar) de nieuwe regels voor pensioen onder onze deelnemers negatief of steeds negatiever wordt, waardoor de boodschappen niet meer goed landen en/of deelnemers zich afsluiten voor onze communicatie.	1. Samenwerking met media en stakeholders: PME en TKP werken samen met media, vakbonden, pensioenexperts en de overheid om een evenwichtig beeld van het nieuwe pensioenstelsel te geven en misverstanden te voorkomen. Regelmatig contact en duidelijke informatie kunnen bijdragen aan positieve berichtgeving en draagvlak. 2. Regelmatige updates aan deelnemers: PME geeft deelnemers regelmatig updates over de voortgang van de implementatie en behaalde resultaten. Dit helpt om deelnemers betrokken te houden en transparantie te creëren. 3. Consistentie in communicatie: PME en TKP zorgen voor consistentie in de communicatieboodschappen, zowel intern als extern. Alle betrokken afdelingen en personen moeten dezelfde kernboodschappen uitdragen om verwarring en wantrouwen te voorkomen. 4. Monitoring van vragen en opmerkingen: PME en TKP blijven de vragen en opmerkingen die binnenkomen bij het fonds doorlopend monitoren. 5. Monitoring van mediasentiment: PME en TKP blijven het sentiment in de media doorlopend monitoren. 6. Kwartaalbeoordeling Publieksmonitor pensioenen: PME en TKP beoordelen ieder kwartaal de Publieksmonitor pensioenen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. 7. Afstemming met andere pensioenuitvoerders: PME en TKP zoeken doorlopend de afstemming met andere pensioenuitvoerders en uitvoeringsorganisaties.

Nummer	Risicotaxonomie	Risicoscenario	Beheersmaatregelen
3	Wet- en regelgeving	Het risico dat de wet- en regelgeving wordt aangepast, waardoor onze communicatie niet (meer) aansluit op de nieuwe situatie.	Ontwikkeling van scenario's voor wetswijzigingen: PME en TKP ontwikkelen verschillende scenario's voor mogelijke wetswijzigingen en bereiden alternatieve communicatiestrategieën voor. Dit zorgt ervoor dat het pensioenfonds snel kan schakelen wanneer er daadwerkelijk veranderingen in de wetgeving worden doorgevoerd. Regelmatige contacten met toezichthouders en stakeholders: PME en TKP onderhouden regelmatige contacten met toezichthouders en stakeholders, zoals de Pensioenfederatie. Zij kunnen waardevolle informatie verstrekken over mogelijke veranderingen in de regelgeving en de verwachtingen voor de toekomst, zodat het pensioenfonds tijdig kan anticiperen op veranderingen. Flexibele communicatiestrategie: PME en TKP ontwikkelen een flexibele communicatiestrategie waarin ruimte is om snel te schakelen wanneer wetgeving op kleine punten wijzigt. Dit kan door communicatie-uitingen modulair op te bouwen, zodat aanpassingen eenvoudig doorgevoerd kunnen worden zonder de hele boodschap opnieuw te moeten ontwerpen. Monitoring van parlementaire ontwikkelingen: PME en TKP monitoren doorlopend de ontwikkelingen in de Eerste en Tweede Kamer. Afstemming met andere pensioenuitvoerders: PME en TKP zoeken doorlopend de afstemming met andere pensioenuitvoerders en uitvoeringsorganisaties.
4	Uitvoeringskosten	Het risico dat communicatieactiviteiten tijdens de transitie leiden tot extra en onvoorziene kosten.	Uitgebreide kostenraming en scenarioanalyse: PME en TKP voeren vooraf een uitgebreide kostenraming uit en analyseren de verschillende scenario's waarin extra werkzaamheden nodig kunnen zijn. Dit helpt om potentiële kostenoverschrijdingen vooraf beter in te schatten en in de begroting op te nemen. Gedetailleerde SLA's: PME en TKP zorgen ervoor dat de Service Level Agreements (SLA's) gedetailleerd zijn en expliciet beschrijven welke activiteiten wel en niet zijn inbegrepen, inclusief de exacte kostenstructuur voor eventuele extra werkzaamheden. Dit helpt om misverstanden te voorkomen. Formeel goedkeuringsproces voor extra activiteiten: PME voert een formeel goedkeuringsproces in voor elke activiteit die buiten de oorspronkelijke SLA valt. Hierbij moeten de extra kosten duidelijk worden vastgelegd en vooraf akkoord worden bevonden door de verantwoordelijke partijen binnen het pensioenfonds.
5	Personele bezetting	Het risico dat de frontoffice te weinig kennis heeft over de nieuwe regels voor pensioen, waardoor de vragen van deelnemers niet goed worden beantwoord en het aantal klachten toeneemt.	Ontwikkeling van een interne kennisbank of FAQ-systeem: TKP ontwikkelt een interne kennisbank of FAQ-systeem waarin medewerkers snel en eenvoudig antwoorden kunnen vinden op veelvoorkomende of complexe vragen over de nieuwe pensioenregeling van PME. TKP zorgt ervoor dat deze bron voortdurend wordt geüpdatet. Ruimte voor verdieping in de nieuwe regeling: TKP creëert ruimte voor medewerkers om zich te verdiepen in de nieuwe regeling door bijvoorbeeld de werkdruk tijdelijk te verlagen of extra capaciteit in te zetten in aanloop naar belangrijke communicatiemomenten. Opleiding van medewerkers: TKP leidt medewerkers op door middel van cursussen, e-learnings, etc. Stand-by pensioenjuristen en actuarissen: PME en TKP zetten pensioenjuristen en actuarissen stand-by zodat de frontoffice snel een vraag kan stellen bij belangrijke communicatiemomenten.
6	Personele bezetting	Het risico dat de communicatiemomenten veel capaciteit van werkgevers- en werknemersconsulenten vereisen naast hun bestaande werkzaamheden, waardoor onvoldoende capaciteit resteert en deelnemers ontevreden zijn over de dienstverlening.	Automatisering van standaardcommunicatie en -processen: PME automatiseert standaardcommunicatie en -processen om de werklast van consulenten te verminderen. Bijvoorbeeld door automatische bevestigingen en follow-upberichten te versturen na gesprekken of vragen, zodat consulenten zich kunnen richten op complexere verzoeken. Tijdelijke opschaling van consulententeam: PME schaaft de capaciteit van het consulententeam tijdelijk op om aan de verhoogde vraag te voldoen. Aanpak voor bediening van werkgevers: PME bepaalt een aanpak voor de bediening van werkgevers (ten behoeve van deelnemers) in relatie tot de beschikbare capaciteit. PME geeft bijvoorbeeld minder fysieke presentaties en meer digitale presentaties. Beheersbare workload: PME bepaalt wanneer wel en wanneer niet op een verzoek wordt ingegaan, om zo de workload beheersbaar te houden. Prioritering van deelnemers die bijna met pensioen gaan: PME prioriteert deelnemers die bijna met pensioen gaan en voor pensioenkeuzes staan, en legt daar in de communicatie de nadruk op.

Nummer	Risicotaxonomie	Riscoscenario	Beheersmaatregelen
7	Personele bezetting	Het risico dat de consulenten te weinig kennis hebben over de nieuwe regels van pensioen, waardoor deelnemers niet goed worden geïnformeerd, de vragen niet goed worden beantwoord en/of het aantal klachten toeneemt.	1. Kennisdeling tussen consulenten: PME moedigt kennisdeling met en tussen consulenten aan, bijvoorbeeld door interne kennissessies of het opzetten van een platform (kennisbank, documentatie, periodieke updates, etc.). Hierdoor kan de algehele kennis binnen het team worden vergroot. 2. Doorlopend leerprogramma: PME zorgt voor een doorlopend leerprogramma waarin consulenten regelmatig opfriscursussen krijgen en waarin updates over de nieuwste ontwikkelingen worden opgenomen. Dit voorkomt dat kennis verouderd. 3. Controlemechanismen voor communicatie: PME stelt controlemechanismen in waarbij communicatie die wordt ingezet door consulenten van tevoren wordt gecontroleerd door inhoudelijk experts. Dit kan een interne reviewprocedure zijn of een controle door externe adviseurs. 4. Vertaling van complexe pensioeninformatie: PME en TKP vertalen complexe pensioeninformatie naar begrijpelijke taal voor deelnemers. PME en TKP gebruiken heldere, eenvoudige taal en vermijden jargon. PME en TKP testen communicatiemateriaal op begrijpelijkheid bij een representatieve groep deelnemers.
8	Continuïteit en weerbaarheid	Het risico dat de digitale platforms en IT-systemen die worden gebruikt voor communicatie (zoals de website, portalen voor deelnemers en e-maildiensten) uitvallen door technische storingen, cyberaanvallen of onderhoudsproblemen.	1. Strikt patchmanagement- en updatebeleid: TKP zorgt voor een strikt patchmanagement- en updatebeleid waarbij systemen regelmatig worden bijgewerkt om kwetsbaarheden en bugs te verhelpen. 2. Sterke beveiligingsprotocollen: TKP implementeert sterke beveiligingsprotocollen, zoals firewalls, encryptie, multifactorauthenticatie (MFA), intrusion detection systems (IDS) en regelmatige penetratietests, om potentiële zwakheden te identificeren en op te lossen. 3. Loadbalancing en schaalbare cloudoplossingen: TKP implementeert loadbalancing en schaalbare cloudoplossingen om pieken in het gebruik van digitale platforms op te vangen, vooral tijdens kritieke communicatiemomenten. 4. Need-to-knowprincipe voor deelnemersgegevens: TKP zorgt ervoor dat deelnemersgegevens alleen toegankelijk zijn voor personen of partijen op basis van het need-to-knowprincipe. 5. Batchgewijze verzending van belangrijke communicatie: TKP zorgt ervoor dat belangrijke communicatie in batches wordt verstuurd, verspreid over een langere periode.
9	Continuïteit en weerbaarheid	Het risico dat de communicatiemomenten veel verkeer richting de website veroorzaken, waardoor het IT-landschap de bezoekersfrequentie niet aankan en de website uit de lucht gaat.	1. Uitgebreide capaciteitsplanningen: TKP voert uitgebreide capaciteitsplanningen uit, met specifieke aandacht voor verwachte piekmomenten rond belangrijke communicatiemomenten. TKP stress-test de infrastructuur om te zien hoe deze presteert bij extreme verkeersaantallen, en gebruikt de resultaten om de capaciteit proactief aan te passen. 2. Realtime monitoringsysteem: TKP implementeert een monitoringsysteem dat realtime inzicht geeft in het websiteverkeer en de prestaties van de infrastructuur. TKP stelt waarschuwingdrempels in, zodat het IT-team snel kan ingrijpen wanneer het verkeer een kritieke grens bereikt. 3. Samenwerking met hostingpartij: TKP werkt samen met een hostingpartij die waarborgt dat extra capaciteit direct beschikbaar is tijdens piekmomenten en dat back-upsystemen snel in werking kunnen treden bij storingen.
10	Kwaliteit werking dienstverlening	Het risico dat er een no-go komt op een van de ijkmomenten zoals opgenomen in hoofdstuk 6.4 van het communicatieplan, waardoor we de communicatie niet kunnen versturen zoals gepland.	1. Alternatieve planningen en fall-backscenario's: PME en TKP zorgen voor alternatieve planningen, scripts en fall-backscenario's mocht een no-go zich voordoen.

Nummer	Risicotaxonomie	Risicoscenario	Beheersmaatregelen
11	Data- en modelkwaliteit	Het risico dat de getoonde/ gecommuniceerde gegevens onjuistheden bevatten.	1. Aparte werkstroom voor datakwaliteit: PME richt binnen de projectgroep een aparte werkstroom in die zich uitsluitend bezighoudt met het onderwerp datakwaliteit. 2. Dubbele controles op communicatie-uitingen: PME en TKP voeren dubbele controles uit op de communicatie-uitingen (bijvoorbeeld pensioenoverzichten of brieven) door zowel technisch experts als communicatieprofessionals om de inhoud en correctheid te waarborgen. 3. Afstemming en testen van systemen: TKP zorgt ervoor dat alle systemen die gegevens verwerken en communiceren, zoals administratiesystemen en klantcommunicatieplatforms, goed op elkaar zijn afgestemd en regelmatig worden getest op consistentie. 4. Uitvoering en rapportage van datakwaliteitsprogramma: TKP draagt zorg voor de uitvoering van het datakwaliteitsprogramma en TKP rapporteert periodiek aan PME over de kwaliteit van de data. 5. Gedetailleerde logging en audittrails: TKP zorgt voor gedetailleerde logging en audittrails van elke stap in het dataverwerkingsproces, zodat afwijkingen of fouten gemakkelijk kunnen worden opgespoord en hersteld. 6. Periodieke interne en externe audits: TKP laat periodiek interne en externe audits uitvoeren om te verifiëren of (deel)processen in relatie tot dataverwerking adequaat worden nageleefd. Eventuele tekortkomingen moeten direct worden aangepakt. 7. Opleiding en bewustwording van medewerkers: TKP zorgt ervoor dat alle medewerkers die betrokken zijn bij dataverwerking en communicatie goed zijn opgeleid en op de hoogte zijn van de mogelijke risico's van niet-naleving van processen. Regelmatige training en bewustwordingsprogramma's zijn essentieel om een goede werking van deze processen te waarborgen.
12	IT operations en support	Het risico dat de invaarmodule van het administratiesysteem (Plexus) en het overzicht (klantportaal/brief) van de oude en nieuwe pensioenbedragen niet op elkaar aansluiten, waardoor communicatiemoment 2 en 4 niet conform plan kunnen worden uitgevoerd.	1. Robuuste koppelingen tussen Plexus en klantportaal: TKP implementeert robuuste koppelingen tussen Plexus en het klantportaal, waarbij voortdurend wordt gecontroleerd of de gegevens consistent zijn en correct worden doorgegeven tussen de systemen. 2. Automatische controles op gegevensconsistentie: TKP zet automatische controles op die bij elke update of berekening checken of de gegevens uit Plexus en het klantportaal overeenkomen. Elke afwijking moet automatisch worden gemeld aan het IT- of communicatieteam. 3. Uitgebreide testscenario's: TKP zorgt voor uitgebreide testscenario's waarbij de output van de invaarmodule (oude en nieuwe pensioenbedragen) wordt vergeleken met wat er wordt getoond in het klantportaal en de brievenmodule. TKP test zowel functioneel (kloppen de bedragen?) als technisch (werkt de koppeling tussen de systemen?). 4. Mijlpalenplanning voor communicatiemomenten: PME en TKP nemen de ontwikkeling van communicatiemomenten 2 en 4 op als mijlpaal in de mijlpalenplanning. 5. Training van medewerkers: TKP zorgt ervoor dat medewerkers die betrokken zijn bij het verwerken van gegevens voldoende getraind zijn en op de hoogte zijn van de risico's. Dit verkleint de kans op menselijke fouten. 6. Ketentests en automatische tests: TKP voert vooraf een ketentest én automatische tests uit op de functionaliteit die communicatiemomenten 2 en 4 afdekken.
13	Informatie- en cyberveiligheid	Het risico dat gevoelige persoonsgegevens of financiële informatie van deelnemers per ongeluk worden blootgesteld of gestolen door een datalek, bijvoorbeeld door een kwetsbaarheid in de systemen die worden gebruikt voor de transitiecommunicatie.	1. Regelmatige updates en patches: TKP zorgt ervoor dat alle systemen en software die worden gebruikt voor communicatie en het verwerken van persoonsgegevens regelmatig worden geüpdatet en gepatcht om bekende kwetsbaarheden te dichten. 2. End-to-end encryptie: TKP implementeert end-to-end encryptie voor zowel opgeslagen data als data in transit, zodat gevoelige informatie niet leesbaar is, zelfs als deze wordt onderschept of blootgesteld. 3. Trainingen en bewustwordingssessies: TKP voert regelmatige trainingen en bewustwordingssessies uit om medewerkers te informeren over cyberbeveiligingsrisico's, zoals phishingaanvallen, en het belang van veilige communicatiekanalen. 4. Controles conform good practice van DNB: TKP implementeert controles conform de good practice van De Nederlandsche Bank (DNB) in ISAE en ISO van TKP. 5. Periodieke pentests en TIBER-tests: TKP voert periodieke penetratietests (pentests) en TIBER-tests uit om de beveiliging van de systemen te evalueren en te verbeteren. 6. SOC-monitoringsactiviteiten: TKP implementeert Security Operations Center (SOC)-monitoringsactiviteiten om de omgeving continu te bewaken en snel te reageren op mogelijke beveiligingsincidenten.

Onderbouwing correcte informatie

Deelnemers vertrouwen erop dat PME hun huidige pensioen zorgvuldig meeneemt naar de nieuwe regels voor pensioen. Dat is een van de communicatiedoelen tijdens de overgangperiode. Randvoorwaarde voor het bouwen aan vertrouwen is dat de geboden informatie juist is. Dat geldt voor informatie over het pensioen van mensen vóór en ná de overgang.

In deze bijlage beschrijven we met welke (aanvullende) beheersmaatregelen we er samen met onze pensioenuitvoeringsorganisatie TKP voor zorgen dat de inhoud van onze communicatie correct is. Ook geven we aan hoe we eventuele onjuiste informatie uit het verleden zoveel mogelijk voorafgaand aan het overgangsmoment corrigeren.



Vaststellen huidige datakwaliteit

Met de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen is onze datakwaliteit belangrijker dan ooit. Alle deelnemers moeten bij de overgang immers krijgen waar ze recht op hebben. Op het overgangsmoment stellen we namelijk vast welk individueel pensioenvermogen dat is. En dan moet de datakwaliteit dus zo goed mogelijk zijn. In het implementatieplan hebben we beschreven hoe we onze datakwaliteit, conform het Kader datakwaliteit van de Pensioenfederatie, in zes fasen gestructureerd en nauwgezet in kaart hebben gebracht. En welke acties er nodig waren om de datakwaliteit te verhogen.

Corrigeren eerdere communicatie

Een deel van de issues konden we oplossen zonder dat we deelnemers hierover hoefden te informeren. Voor een aantal issues was een correctie richting deelnemers wel noodzakelijk. Voor de communicatie richting onze deelnemers gebruikten we de werkwijze zoals die beschreven staat in ons herzieningsbeleid.

PME heeft dit herzieningsbeleid vastgesteld nadat het ter consultatie aan TKP was voorgelegd qua uitvoerbaarheid. Herzieningen worden doorgevoerd via de reguliere uitvoeringsprocessen bij TKP. Dat geldt ook voor de communicatie over eventuele correcties. Gecorrigeerde aanspraken worden via het UPO gecommuniceerd naar deelnemers, gecorrigeerde uitkeringen worden direct schriftelijk gecommuniceerd met deelnemers. Over de uitvoering van deze processen legt TKP periodiek verantwoording af via verschillende interne rapportages en externe assurance-rapportages, zoals een ISAE 3402 Type II-rapportage. Deze rapportages worden beoordeeld door PME en besproken met TKP.

Beheersmaatregelen aansluiting communicatie op administratie

Onze pensioenbeheerprocessen zijn uitbesteed aan TKP. TKP hanteert verschillende beheersmaatregelen die borgen dat de informatie die we communiceren aansluit op de administratie. Zo worden pensioenuitvoeringsprocessen binnen TKP veelal uitgevoerd aan de hand van zogeheten procesworkflows. Deze workflows zijn zo ingericht dat het uitvoeren van verplichte controles wordt afgedwongen. Hierbij kan worden gedacht aan het vierogenprincipe op juistheid en volledigheid. En aan de scheiding tussen behandelaar en controleur (en in sommige gevallen ook (eind)fiatteur) op basis van een vastgestelde functiescheidingstabel. Andere beheersmaatregelen zijn vaak toegespitst op specifieke situaties bij deelnemers en bewerkingen in de administratie.

Huidige beheersmaatregelen pensioenbeheerprocessen

Hieronder volgt een verkort overzicht van enkele van de beheersmaatregelen die in de huidige pensioenbeheerprocessen zijn ingericht om te borgen dat communicatie aansluit op de informatie in de administratie.

- **Beheersmaatregelen in het (G)UPO-proces**

TKP heeft beheersmaatregelen getroffen die een redelijke mate van zekerheid bieden dat de (G)UPO's voor onze actieve, gepensioneerde en gewezen deelnemers en partners juist, volledig en tijdig worden verstrekt. Het (G)UPO-proces met de bijbehorende kritieke stappen en mijlpaalproducten is door TKP opgenomen in een procesbeschrijving. De meest kritische processtappen zijn ook opgenomen in de ISAE 3402 Type II-verklaring van TKP.

Het proces bestaat uit een initiatiefase, ontwerpfase, realisatiefase, productiefase en distributiefase. Binnen elke van deze fasen zijn verschillende controlemomenten opgenomen waarbij de betreffende controle wordt afgedwongen om juiste, volledige en tijdige verwerking te waarborgen. In het proces zijn tevens controles opgenomen waarbij TKP verifieert of de gegevens en bedragen op het UPO overeenkomen met de gegevens en bedragen in de administratie.

Het UPO-proces wordt continu gemonitord. De kwaliteit, voortgang/planning en uitval worden bewaakt en periodiek gerapporteerd aan het management van TKP en aan PME. Jaarlijks vindt een evaluatie van het proces plaats.

- **Berekenen van URM-scenariobedragen**

Voor het berekenen van de scenario's die worden getoond op mijnpensioenoverzicht.nl en het UPO maakt TKP gebruik van de URM-module van Triple A. Deze applicatie wordt voor het uitvoeren van de berekeningen gevoed met haalbaarheidstestbestanden (HBT-bestanden) vanuit de pensioenfondsen (DB), sterftetabellen vanuit het Actuariel Genootschap (DC) en de scenariosets van DNB.

De bedragen die uit de URM-module komen, worden rechtstreeks op het UPO getoond. De berekening zelf wordt niet gecontroleerd, de input die naar de module gaat wel. Daarnaast vinden er plausibiliteitschecks plaats op de uitkomsten van de URM-bedragen die uit de Triple A-tool komen.

Externe controle op interne beheersing

Een externe auditor controleert jaarlijks de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersprocessen binnen TKP. Dit doet de accountant onder andere door het testen van een groot aantal beheersmaatregelen. Op deze wijze verleent TKP ons assurance over de kwaliteit van de dienstverlening. In de afgelopen jaren is er zonder uitzondering door de accountant een goedkeurende verklaring – de ISAE 3402 Type II-rapportage – afgegeven over de interne beheersing van de door TKP uitgevoerde processen.



Verantwoordelijkheden PME

PME beoordeelt opzet, bestaan en werking van controles op basis van (externe) assurance-rapportages, zoals de ISAE 3402 Type II-verklaring. Deze beoordeling wordt uitgevoerd door het bestuursbureau en daarover wordt verantwoording afgelegd aan het bestuur van PME. Het herzieningsbeleid van PME vormt de basis voor de te verwerken correcties door TKP. Afwijkingen hiervan worden door TKP voorgelegd aan het bestuur van PME, dat daarover besluit.

In de afgelopen periode heeft PME daarnaast specifiek gekeken naar de kwaliteit van de communicatie met deelnemers daar waar deze afwijkend is van de communicatie die voortkomt uit de standaardprocessen vallend onder de ISAE 3402 Type II-rapportage. Deze beoordeling heeft geleid tot een aantal verbetermaatregelen in de uitvoering bij TKP, die in de loop van 2024 zijn doorgevoerd.

Beheersmaatregelen tijdens de overgang

Ook tijdens de overgangperiode zullen er binnen TKP verschillende aanvullende onderzoeken worden uitgevoerd door toezichthouders en externe auditors. Denk daarbij aan audits maar ook aan andersoortige onderzoeken. Hiermee verkrijgen we zekerheid over het voldoen aan alle wettelijke verplichtingen die voortkomen uit de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen.

- **Verschillen buiten bandbreedte leiden tot uitval**

Tijdens communicatiemomenten 2 en 4 (zie [hoofdstuk 5.5](#) en [bijlage 1](#)) geven we deelnemers persoonlijk inzicht in de oude en (verwachte) nieuwe pensioenbedragen. Die bedragen moeten juist zijn. Binnen de functionaliteit die deze momenten verzorgt, zijn daarom diverse plausibiliteitschecks en controles ingebouwd. Zo worden de uitkomsten van de oude en (verwachte) nieuwe pensioenbedragen altijd met elkaar vergeleken. Als de verschillen in de bedragen buiten de vooraf vastgestelde bandbreedte vallen, leidt dit tot uitval in het proces. Van de uitval wordt gecontroleerd of de bedragen inderdaad niet juist zijn of dat de verschillen in de bedragen verklaard kunnen worden.

Naast de controles binnen moment 2 en 4 worden de gecommuniceerde bedragen van moment 2 ook altijd vergeleken met de op dat moment nog te communiceren bedragen van moment 4. Ook hiervoor geldt: vallen de verschillen tussen de bedragen buiten de vooraf vastgestelde bandbreedte? Dan leidt dat tot uitval in het proces.

Goed om te weten: naast de checks binnen de functionaliteit wordt vooraf ook de functionaliteit zelf getest. Dat gebeurt middels ketentests en automatische tests. Zo verzekeren we ons ervan dat de functionaliteit zo is ingericht dat de juistheid van de bedragen geborgd kan worden.

- **Communicatiemoment 4 baseren we op gecertificeerde gegevens**

We kiezen er samen met TKP bewust voor om moment 4 na afronding van het jaarwerk te versturen. Zo kunnen we de eindstanden van de uitkeringsregeling (oude pensioenbedragen) baseren op de gecertificeerde gegevens vanuit de aanspraken- en rechtenadministratie. Voor de beginstand van de solidaire premieregeling (nieuwe pensioenbedragen) steunen we op het DNB Toetsmoment 2. Hierbij geeft de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) assurance af over de beginbalans van de solidaire premieregeling.



Huidige beheersmaatregelen aanpassen aan situatie na overgang

Tijdens de overgangperiode zal TKP in de uitwerking van de gewijzigde processen en systemen zijn raamwerk van interne beheersing aanpassen aan de situatie van na de overgang (*in control by design*). Zo kan TKP ook na de overgang blijven voldoen aan de gebruikelijke standaarden op dit gebied. En ervoor zorgen dat er ook dan een hoog niveau van interne beheersing bestaat dat is gericht op een blijvende goede kwaliteit van data en administratie en correcte informatie aan onze deelnemers. De jaarlijkse externe controle op de interne beheersing zal ook dan gecontinueerd worden.

pmepensioen.nl