

Communicatieplan  
transitie naar nieuwe  
regels voor pensioen  
BPFL 2023-2025



Bedrijfstakpensioenfonds  
**Levensmiddelen**

nieuwe  
pensioen  
regeling

# Inhoudsopgave

<b>1. ....</b>	<b>Introductie</b>		
1.1	Communicatiedoelstellingen transitie .....	4	
1.2	Pensioenfonds BPFL.....	5	
1.3	Financiële situatie.....	5	
1.4	Maatschappelijk verantwoord beleggen.....	6	
1.5	Oude pensioenregeling .....	6	
1.6	Nieuwe pensioenregeling .....	6	
1.7	Wettelijk verplichte transitiecommunicatie .....	6	
1.8	Zorgambitie .....	8	
1.9	Handelingsperspectief.....	8	
1.10	Visie transitiecommunicatie .....	9	
1.11	Opbouw document.....	9	
<b>2. ....</b>	<b>Missie, visie en kernwaarden</b>		
2.1	Missie.....	11	
2.2	Visie .....	11	
2.3	Kernwaarden .....	11	
<b>3. ....</b>	<b>Speelveld</b>		
3.1	Ingewikkeld stakeholderveld in de branche .....	14	
3.2	Beperkt vertrouwen en lage betrokkenheid .....	14	
3.3	Rol van de media .....	14	
3.4	Economische situatie .....	14	
<b>4.....</b>	<b>Doelgroepen</b>		
4.1	Deelnemers.....	15	
4.2	Werkgevers.....	18	
4.3	Persona's.....	18	
<b>5.....</b>	<b>Communicatie-strategie</b>		
5.1	Drie communicatiefases .....	30	
5.2	Communicatiestrategie voor de transitie .....	31	
5.3	Pensioen persoonlijk maken.....	31	
5.4	Perspectief van de deelnemer .....	31	
5.5	Doorlopend meten, dialoog en feedback .....	31	
5.6	Digitalisering .....	31	
<b>6.....</b>	<b>De regels voor pensioen</b>		
6.1	Wat verandert er niet? .....	33	

6.2	Wat verandert er wel? .....	33	<b>10. Evaluatie.....</b>	<b>54</b>
6.3	Gemeenschappelijke impact veranderingen op deelnemers en werkgevers.....	35	10.1	Online surveys .....
6.4	Impact veranderingen per persona .....	35	10.2	In gesprek met deelnemers en werkgevers .....
<b>7. ....</b>	<b>Communicatie-doelstellingen</b> .....	<b>38</b>	10.3	Overig .....
7.1	Inzicht bieden .....	38	<b>11. ....</b>	<b>Beheers-maatregelen</b> .....
7.2	Bijdragen aan vertrouwen.....	38	<b>12. ....</b>	<b>Onderbouwing van keuzes</b> .....
7.3	Gemeenschappelijke communicatiedoelstellingen per fase (KPI's).....	39	12.1	Persona's .....
7.4	Specifieke doelstellingen per persona per fase (KPI's) .....	42	12.2	Communicatiedoelstellingen en communicatiestrategie .....
<b>8. ....</b>	<b>Communicatie-boodschappen</b> .....	<b>45</b>	12.3	Boodschappen en kanalen .....
8.1	Gemeenschappelijke communicatieboodschappen per fase.....	45	12.4	Woordenlijst.....
8.2	Specifieke communicatieboodschappen per persona per fase .....	48	<b>Bijlage 1: Roadmap deelnemers .....</b>	<b>60</b>
<b>9. ....</b>	<b>Communicatie-middelen</b> .....	<b>51</b>	<b>Bijlage 2: roadmap werkgevers .....</b>	<b>63</b>
9.1	Segmentatie .....	51		

# 1. Introductie



Nederland staat aan de vooravond van nieuwe wettelijk vastgestelde pensioenregels. Zo ook stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Levensmiddelenbedrijf (hierna: BPFL). Ons fonds heeft de intentie per 1 januari 2025 over te stappen op de nieuwe regeling. Wanneer dit niet haalbaar blijkt te zijn, stapt ons fonds per 1 januari 2026 over. Mocht dit het geval zijn, zal ons fonds alle betrokkenen hierover tijdig inlichten.

De transitie heeft gevolgen voor alle deelnemers van ons fonds. Om de transitie goed te laten verlopen, is het belangrijk alle belanghebbenden zowel vóór, tijdens en na de transitieperiode goed te informeren en mee te nemen in de veranderingen van de regels en de impact op hun persoonlijke situatie. Dit communicatieplan beschrijft hoe BPFL dit doet. Het plan is in lijn met en bouwt voort op het bestaande communicatiebeleidsplan 2021-2023 van BPFL. In dit document zijn delen uit dat plan overgenomen en verder uitgewerkt.

BPFL vindt het belangrijk om zorgvuldig te communiceren over de nieuwe regels voor pensioen. Hoe we dat gaan doen, staat in dit communicatieplan. Dit plan is tevens een onderdeel van het implementatieplan en wordt

getoetst door de AFM. In dit plan gaat het om de communicatie in de periode vanaf de vaststelling van de wettelijke regels tot de afronding van de transitie van BPFL. Dit betekent in de praktijk dat het plan een periode van eind juni 2023 tot medio 2025 behelst.

De schrijfstijl en de woordkeuzes in dit document zijn conform de richtlijn 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie. In deze richtlijn staat heel specifiek advies over het gebruik van specifieke woorden. Het doel van deze richtlijn is toegankelijke taal voor een zo breed mogelijk publiek. Om dit doel te bereiken, adviseert de Pensioenfederatie zo min mogelijk jargon te gebruiken. Denk hierbij aan woorden als 'pensioenstelsel', 'pensioenuitkering', 'pensioencontract', 'invaren' en 'solidariteitsreserve'. Hoewel deze richtlijn specifiek bedoeld is voor communicatie-uitingen aan de doelgroepen, hebben wij deze richtlijn al zoveel mogelijk geïmplementeerd in dit document.

## 1.1 Communicatiedoelstellingen transitie

Met dit communicatieplan voor de transitiecommunicatie heeft BPFL twee doelstellingen: vertrouwen creëren dat BPFL de transitie goed en evenwichtig laat verlopen en



inzicht bieden in de belangrijkste wijzigingen in de pensioenregeling. Specifiek willen we dat alle deelnemers op 1 januari 2025 weten dat er nieuwe pensioenregels worden ingevoerd, waarbij alle deelnemers een persoonlijk pensioen krijgen dat meebeweegt met de schommelingen in de economie.

In hoofdstuk 7 van dit communicatieplan gaan wij verder in op de communicatiedoelstellingen.

## 1.2 Pensioenfonds BPFL

BPFL is in 1968 opgericht onder de naam Bedrijfstakpensioenfonds voor het Kruideniersbedrijf. Deelname aan ons pensioenfonds is verplicht gesteld voor (online) supermarkten, foodspeciaalzaken, kaas- en delicatessenwinkels. Het aantal actieve deelnemers bedraagt in 2023 circa 106.000. Hier komen er per 1 januari 2024 in één keer zo'n 60.000 bij, als gevolg van de verlaging van de toetredingsleeftijd van 21 naar 18 jaar. Deze deelnemers werken voor ruim 6.700 werkgevers. Het aantal pensioengerechtigden bedraagt ongeveer 25.000 en ons fonds telt zo'n 200.000 slapers. Het gemiddelde pensioen van deelnemers is ongeveer € 300,- per maand. Met de AOW-uitkering, betekent dit voor alleenstaande gepensioneerden een inkomen van € 1750,- bruto per maand. Voor

samenwonenden betekent dit een gecombineerd inkomen van zo'n € 1300,- bruto per maand. BPFL behoort tot de middelgrote bedrijfstakpensioenfonds van Nederland.

Het bestuur bestaat uit negen leden, vier van werkgeverszijde, drie van werknemerszijde, één namens de pensioengerechtigden en een onafhankelijk voorzitter. Naast het bestuur kent ons fonds de volgende commissies en organen: Beleggingsadviescommissie, Integraal Risico Management Commissie, Pensioen en communicatiecommissie, Raad van Toezicht en Verantwoordingsorgaan. Het bestuursbureau ondersteunt het bestuur van BPFL.

BPFL vindt communicatie over pensioen belangrijk. Altijd al, maar nu nog meer. Want de transitie naar de nieuwe regels raakt alle deelnemersgroepen en werkgevers van ons fonds. Heldere en begrijpelijke communicatie, inzicht en overzicht zijn essentieel om hen mee te nemen en in staat te stellen bewuste keuzes te maken en realistische verwachtingen te hebben.

In onze communicatie staan de wensen, zorgen en behoeften van onze deelnemersgroepen en werkgevers centraal. Wij bieden digitaal gemak en maken pensioen persoonlijk, want wij geloven dat een persoonlijke aanpak voor meer verbinding zorgt. Tot slot zorgen wij voor een gelaagde aanpak

en vertellen het verhaal in klare taal en versterken dit met aantrekkelijke beelden.

## 1.3 Financiële situatie

De financiële positie van BPFL is al geruime tijd niet goed. De pensioenen van BPFL zijn per 31 december 2020 verlaagd met 0,85%. Eind 2021 en eind 2022 heeft BPFL een verlaging kunnen voorkomen door gebruik te maken van de overgangsmaatregel. Door de verlaging per 31 december 2020 is het vertrouwen in pensioen onder de deelnemersgroepen van ons fonds gedaald. Op moment van schrijven gaat ons fonds ervan uit dat het niet positief of negatief, maar neutraal overgaat op de nieuwe regels. Dit betekent dat de overgang geen effect zal hebben op de huidige hoogte van de pensioenen. Indien in aanloop naar de transitie blijkt dat voor sommige groepen het omzetten toch leidt tot een lager verwacht pensioen dan zal dit plan en de communicatie roadmap worden aangepast aan de nieuwe realiteit.

Deelnemerstevredenheidsonderzoeken wijzen uit dat in juli 2022 23,8% van de actieve deelnemers

veel) vertrouwen in BPFL had ten opzichte van 29,2% in 2020. Het landelijk gemiddelde was 15%.<sup>1</sup>

Onder gepensioneerden had in juli 2022 32,8% (veel) vertrouwen in BPFL ten opzichte van 55,6% in 2020.

## 1.4 Maatschappelijk verantwoord beleggen

Ons fonds belegt 'maatschappelijk verantwoord'. Onze deelnemers hebben in verschillende deelnemerstevredenheidsonderzoeken aangegeven dat zij het belangrijk vinden dat wij beleggen in bedrijven die een positieve bijdrage aan de wereld leveren. Maatschappelijk verantwoord beleggen betekent dus ook dat we niet beleggen in bedrijven die de wereld minder mooi maken.

Dit betekent niet dat we het financiële rendement uit het oog verliezen. Gelukkig gaan maatschappelijk verantwoord beleggen en een goed rendement goed samen. Want het is een misverstand dat duurzaam beleggen minder geld oplevert. Sterker nog: wij zijn ervan overtuigd dat duurzaam beleggen op de lange termijn juist méér

oplevert. Ook financieel. Meer informatie over hoe wij omgaan met maatschappelijk verantwoord beleggen is te vinden op <https://www.bpfl.nl/over-ons/maatschappelijk-verantwoord-beleggen/>.

## 1.5 Oude pensioenregeling

De oude (huidige) pensioenregeling van BPFL is een uitkeringsovereenkomst; een middelloonregeling met een voorwaardelijke indexatie. De pensioenleeftijd is 68 jaar. Het partnerpensioen en wezenpensioen zijn op opbouwbasis. Partners kunnen daarnaast recht hebben op een anw-hiaat pensioen. BPFL voorziet in premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid, maar biedt geen arbeidsongeschiktheidspensioen. BPFL biedt daarnaast een vrijwillige excedentregeling aan voor deelnemers met een fulltime jaarsalaris boven het maximum pensioengevend salaris. De oude regels voor pensioen passen steeds minder goed bij onze veranderende maatschappij. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de demografie, economie en arbeidsmarkt. Deze en meer redenen

hebben ertoe geleid dat er nieuwe regels voor pensioen komen.

## 1.6 Nieuwe pensioenregeling

Binnen de nieuwe regels voor pensioen hebben de sociale partners gekozen voor de solidaire premieregeling, waarbij de risico's collectief worden gedeeld. Een zogenaamde solidariteitsreserve is onderdeel van deze regeling. De nieuwe pensioenregeling start per 1 januari 2025 voor alle deelnemersgroepen. De eerder opgebouwde rechten worden ingevaren.

## 1.7 Wettelijk verplichte transitiecommunicatie

Bij de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen kan het zijn dat de hoogte van het nieuwe pensioen van deelnemers en gepensioneerden verschilt ten opzichte van het oude pensioen. Pensioenfondsen zijn wettelijk verplicht hier op twee momenten over te communiceren.

<sup>1</sup> Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/02/08/publieksmonitor-pensioenen-kwartaal-4-2022>

1) Nauwkeurige prognose (Q4-2024). Voorafgaand aan de datum van aanvang van de nieuwe pensioenregeling krijgen de deelnemers, pensioengerechtigden en slapers een nauwkeurige prognose van het verwachte nieuwe pensioen. Deze prognose zal in Q4-2024 worden verstuurd en gebaseerd zijn op de verwachte eindstand van december 2024. De prognose geeft een beeld van wat de deelnemer of pensioengerechtigde kan verwachten, indien de situatie van de persoon ongewijzigd blijft. De bedragen zijn afhankelijk van de gehanteerde uitgangspunten.

2) Definitieve berekening (Q2-2025). Wanneer het proces van omzetten volledig is afgerond, krijgen de deelnemers, pensioengerechtigden en slapers de definitieve berekening. Dit kan pas als de definitieve uitgangspunten, zoals de dekkingsgraad zijn vastgesteld, en alle persoonlijke mutaties over 2024 zijn verwerkt. Naar verwachting is dit aan het begin van het tweede kwartaal. Het is van belang dat we verschillen tussen de prognose en de definitieve berekening toelichten.

Voor alle deelnemers is het netto verwachte ouderdomspensioen op pensioenleeftijd het allerbelangrijkste. Dat geeft het meeste inzicht in hun inkomen voor later. Om deelnemers niet te verwarren met teveel op elkaar lijkende, maar toch verschillende pensioenbegrippen en bedragen

wordt deze informatie gelaagd aangeboden. De exacte wijze waarop deze bedragen getoond gaan worden is nog niet bekend. We volgen de ontwikkelingen in de markt en de voorstellen van de Pensioenfederatie. Ons fonds wil zoveel als mogelijk hierbij aansluiten.

Per doelgroep moet een pensioenfonds de volgende bedragen verstrekken:

#### *Deelnemers*

De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en de mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen zich na ingang kan ontwikkelen op basis van
  - a. een pessimistisch scenario,
  - b. een verwacht scenario en
  - c. een optimistisch scenario
3. een optimistisch scenario.

De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen met wijziging van de pensioenovereenkomst, (inclusief compensatie) zonder invaren, en op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en de mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen zich na ingang kan ontwikkelen op basis van

- a. een pessimistisch scenario,
  - b. een verwacht scenario en
  - c. een optimistisch scenario
3. een optimistisch scenario.

De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen met wijziging van de pensioenovereenkomst (inclusief compensatie), en met invaren, op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en

de mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdomspensioen zich na ingang kan ontwikkelen op basis van

- a. een pessimistisch scenario,
- b. een verwacht scenario en
- c. een optimistisch scenario

3. een optimistisch scenario.

#### *Gewezen deelnemers*

De hoogte van de opgebouwde pensioenaanspraken zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en de mate waarin het verwacht scenario het opgebouwde ouderdomspensioen zich na ingang kan ontwikkelen op basis van
  - a. een pessimistisch scenario,
  - b. een verwacht scenario en
  - c. een optimistisch scenario
3. een optimistisch scenario.

De hoogte van de opgebouwde pensioenaanspraken met wijziging van de pensioenovereenkomst, zonder invaren, op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en de mate waarin het verwacht scenario het opgebouwde ouderdomspensioen zich na ingang kan ontwikkelen op basis van
  - a. een pessimistisch scenario,
  - b. een verwacht scenario en
  - c. een optimistisch scenario
3. een optimistisch scenario.

De hoogte van de opgebouwde pensioenaanspraken met wijziging van de pensioenovereenkomst met invaren op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en de mate waarin het verwacht scenario het opgebouwde ouderdomspensioen zich na ingang kan ontwikkelen op basis van
  - a. een pessimistisch scenario,
  - b. een verwacht scenario en
  - c. een optimistisch scenario
3. een optimistisch scenario.

#### *Pensioengerechtigden*

De hoogte van het pensioenrecht zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en
3. een optimistisch scenario.

De hoogte van het pensioenrecht met wijziging van de pensioenovereenkomst, zonder invaren, op basis van

1. een pessimistisch scenario
2. een verwacht scenario en
3. een optimistisch scenario.

De hoogte van het pensioenrecht met wijziging van de pensioenovereenkomst met invaren op basis van

1. een pessimistisch scenario,
2. een verwacht scenario en
3. een optimistisch scenario.

Het gaat dan om 18 bedragen per persoon. Naast deze wettelijk voorgeschreven bedragen is het logisch om ook de volgende bedragen te verstrekken bij invaren:

1. Het opgebouwde partnerpensioen
2. Het opgebouwde wezenpensioen.

Het totaal aantal bedragen komt daarmee op 20 per persoon.

Op het overzicht staan verder ook de persoonsgegevens van de deelnemer en de naam het contactadres van de uitvoerder.

## **1.8 Zorgambitie**

BPFL is een fonds met lage lonen en kleine pensioenen. Daarom willen we dat zoveel mogelijk premie ten goede komt aan het pensioen. Wij

willen daarom kostenefficiënt omgaan met onze zorgambitie en het inrichten van onze keuzebegeleiding. Alleen informeren over keuzes vinden wij te minimaal. Wij streven daarom naar de zorgambitie 'activeren', waarbij we de deelnemer attenderen op de keuzes die hij heeft, maar ook inzicht geven in wat de keuzes voor hem betekenen en aangeven waar hij informatie kan vinden. Daarnaast willen we de deelnemer stimuleren om na te denken over de te maken keuzes en het belang hiervan benadrukken. Deze zorgambitie komt ook tot uitdrukking in onze transitiecommunicatie waarin we deelnemers, slapers en pensioengerechtigden willen activeren om te bekijken wat de transitie voor hen persoonlijk betekent.

## **1.9 Handelingsperspectief**

In het communicatiebeleid van ons fonds is handelingsperspectief een belangrijk thema. Onze communicatie richt zich op het stimuleren van het pensioenbewustzijn. We willen graag dat deelnemers een juist beeld hebben van ons fonds, de regeling en van het eigen gedrag. We willen de verwachtingen van deelnemers managen en ervoor zorgen dat ze de eigen verantwoordelijkheden (her)kennen en benutten. Met communicatie wil ons fonds bijdragen aan inzicht en overzicht in het pensioen bij BPFL en de eigen pensioensituatie. We



willen deelnemers motiveren om op het juiste moment actie te ondernemen. Online tools zoals het deelnemersportaal ‘Mijn Pensioencijfers’, ‘Mijn Pensioenplan’ en de ‘Pensioenschets’ ondersteunen hierbij.

Hoewel de invloed van de deelnemers in de transitie beperkt is, blijft handelingsperspectief een terugkerend thema in dit communicatieplan. We hebben in de communicatie aandacht voor wat de deelnemer zelf kan doen. Denk hierbij aan inloggen in het portaal om het pensioenpotje te bekijken en te kijken welke keuzes je (nog steeds) kunt maken voor je pensioen. We hebben ook aandacht voor de positionering van het pensioen van BPFL in relatie tot andere inkomens na pensionering. Voor veel deelnemers is het BPFL pensioen niet de belangrijkste inkomensbron. Het is dus belangrijk dat deelnemers zicht krijgen op het totaal en zich een voorstelling kunnen maken of dit genoeg is om volgens hun gewenste standaard te (blijven) leven.

### 1.10 Visie transitiecommunicatie

BPFL neemt deelnemers en pensioengerechtigden mee op reis door de transitieperiode. Wij doen dit door voortdurend te communiceren via uiteenlopende kanalen. Alles wat ons fonds doet en laat, heeft effect op beeldvorming, overtuigingen en emoties die bij mensen leven. Dit

betekent dat communicatie een wezenlijk onderdeel is bij het maken van het beleid. Communicatie is dus geen sluitstuk, waarbij zaken worden uitgelegd of verantwoord in een aantal middelen, maar een belangrijk onderdeel van de totale dienstverlening. Dit transitiecommunicatieplan bestaat dan ook naast ons huidige beleid zoals uitgewerkt in ons communicatiebeleidsplan 2021-2023. Voor effectieve communicatie over pensioen, en in het bijzonder bij deze transitie, volgen we onze basisregels: stel de deelnemer centraal, maak pensioen persoonlijk, houd het eenvoudig.

De pensioensector staat voor een enorme transitie. Binnen de sector zijn initiatieven gestart om gezamenlijk op te trekken als het over communicatie over de nieuwe regels voor pensioen gaat. Zo werkt de sector aan de uitvoering van een gezamenlijke strategie voor heldere communicatie over de nieuwe regels voor pensioen. Wij communiceren eenvoudig, eerlijk en empathisch over pensioen. Zo denken wij de boodschap het beste over te brengen op de doelgroepen. Daarnaast volgt BPFL de leidraad ‘Onze taal op groen’, die ervoor zorgt dat in de communicatie zoveel mogelijk duidelijke, herkenbare en eenvoudige taal gebruikt wordt.

### 1.11 Opbouw document

Hoofdstuk 1, hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 zijn inleidend en gaan in op BPFL en bieden context met betrekking tot het maatschappelijke speelveld waarbinnen de transitie plaatsvindt.

In hoofdstuk 4 gaan wij in op (de kenmerken van) de doelgroep van de transitiecommunicatie. Een deel van de communicatie is voor de hele doelgroep relevant. Denk hierbij aan algemene informatie over dat de regels voor pensioen veranderen en wat er op hoofdlijnen verandert. Echter, sommige veranderingen zijn voor de ene groep relevanter dan voor de andere. Daarom delen wij de hele doelgroep op in acht persona’s. Met een persona geef je de belangrijkste subdoelgroepen een gezicht, waardoor het makkelijker is om je in je doelgroep te verplaatsen en gerichte en per persona doeltreffende communicatie te ontwikkelen.

Vervolgens beschrijven wij in hoofdstuk 5 onze communicatiestrategie. Wij delen de hele periode van de transitiecommunicatie, die loopt van medio 2023 tot medio 2025, op in drie fases:

- 1) Bewust worden en oriënteren (snappen dat er iets verandert)
- 2) Verdiepen (inzicht in persoonlijke situatie)
- 3) Accepteren (goed gevoel bij definitieve nieuwe situatie)

De indeling in persona's en fases stelt ons in staat om gedurende de transitie per fase en per persona specifieke communicatiedoelstellingen te stellen en daar boodschappen op te ontwikkelen.  
Bijvoorbeeld:

'In de bewustwordingsfase willen wij dat gepensioneerden weten dat hun inkomen jaarlijks meebeweegt met de economie'.

In hoofdstuk 6 beschrijven wij de veranderingen van de transitie zelf: wat verandert er wel en wat verandert er niet? Hier gaan wij ook in op de impact die verschillende veranderingen hebben op verschillende persona's. Immers, sommige veranderingen zijn slechts van toepassing op een deel van de doelgroep.

In hoofdstuk 7 werken we de communicatiedoelstellingen zoals hierboven genoemd in hoofdstuk 1.1 verder uit aan de hand van specifieke communicatiedoelstellingen in de vorm van KPI's per fase. Deze delen wij op in gemeenschappelijke KPI's per fase voor de hele doelgroep en in specifieke KPI's per fase per persona.

In hoofdstuk 8 definiëren we specifieke communicatieboodschappen aan de hand van de KPI's uit hoofdstuk 7. Wederom delen wij deze op in gemeenschappelijke communicatieboodschappen per fase voor de hele

doelgroep en in specifieke communicatieboodschappen per fase per persona.

In hoofdstuk 9 geven wij een overzicht van de communicatiemiddelen die wij willen inzetten om de communicatieboodschappen over te brengen, beredeneerd vanuit de verwachte behoefte van de verschillende persona's. Hoofdstuk 10 gaat over het meten van de doelstellingen. Hoofdstuk 11 gaat over de beheersmaatregelen en hoofdstuk 12 beschrijft de onderbouwing van gemaakte keuzes. In bijlage 1 en 2 staat een beschrijving van de roadmap voor deelnemers en werkgevers.

## 2. Missie, visie en kernwaarden



### 2.1 Missie

De missie van ons fonds is het goed, duurzaam en kostenefficiënt uitvoeren van de door sociale partners in de levensmiddelenbranche overeengekomen pensioenregeling. Dit betekent concreet: het toekennen en uitkeren van de toegezegde pensioenen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid aan de (gewezen) deelnemers, de gepensioneerden en overige pensioengerechtigden in de levensmiddelenbranche. Daarbij wordt het nominale pensioen gerealiseerd en een waardevast pensioen geambieerd. Deze missie past bij de doelstelling van ons fonds alsook bij de cultuur van de bedrijfstak en zal door middel van communicatie ondersteund worden.

### 2.2 Visie

Het bestuur handelt vanuit de kernwaarden goed, duurzaam en kostenefficiënt, waarbij het voldoet aan wet- en regelgeving. Het bestuur borgt de evenwichtigheid naar alle stakeholders en opereert binnen het premiebudget en de risicohouding van ons fonds. Het realiseert zich dat ons fonds kwetsbaar is als het gaat om het behoud van draagvlak en is zich bewust van de ontwikkelingen binnen de branche levensmiddelenbedrijf en de aangesloten werkgevers. Het ziet de complexiteit

van meerdere cao's bij de werkgevers, de alsmaar toenemende branchevervaging en de nieuwe ondernemingsvormen die binnen de branche opereren maar buiten de branche willen bestaan. Het bestuur ziet ook de consolidatie in de pensioensector, het minder worden van eigenheid en toenemende standaardisatie van regelingen, het nieuwe pensioenakkoord en de druk op de verplichtstelling als relevante ontwikkelingen die invloed hebben op de strategie.

### 2.3 Kernwaarden

Centraal in het handelen van BPFL staan onze normen, waarden en overtuigingen. Die zijn vertaald in drie kernwaarden: 'goed', 'duurzaam' en 'kostenefficiënt'. Naast de kernwaarden is 'persoonlijk' hét primaire uitgangspunt voor onze communicatie.



### Goed

Met 'goed' bedoelen wij juist, adequaat, tijdig, volledig en toereikend. BPFL regelt de zaken goed. BPFL past goed op de pensioengelden. Want de basis voor vertrouwen ligt in het zo goed mogelijk regelen van onze pensioenambitie en de uitvoering van de regeling.



### Duurzaam

Met 'duurzaam' bedoelen wij zowel maatschappelijk verantwoord opereren als ook continuïteit kunnen bieden. Ons fonds heeft aandacht voor maatschappelijk verantwoord kapitaalbeheer. Daarnaast zorgen wij ervoor dat er ook voor de jongeren van nu later pensioen is.



### Kostenefficiënt

Met 'kostenefficiënt' bedoelen wij dat wij sturen op een passende prijs-kwaliteitverhouding. Wij laten zoveel mogelijk van de premie ten goede komen aan het pensioen, zonder in te boeten aan adequate dienstverlening en communicatie. Onze processen zijn lean en mean georganiseerd en worden goed gecontroleerd. Ook zorgen wij dat er duidelijke afspraken zijn met de partijen waar wij werkzaamheden aan uitbesteden.

### 3. Speelveld

De nieuwe regels voor pensioen hebben gevolgen voor een heel groot deel van Nederland. Er zijn veel belanghebbenden en verschillende externe factoren die zorgen voor een complexe context rondom de introductie van de nieuwe regels voor pensioen. Deze context zorgt ervoor dat BPFL beperkt invloed heeft op hoe deelnemers de transitie ervaren en vereist tegelijkertijd dat BPFL in de transitiecommunicatie flexibel moet zijn en snel moet kunnen reageren op deze dynamische omgeving.

In dit hoofdstuk staan we kort stil bij enkele van deze externe factoren.





### 3.1 Ingewikkeld stakeholderveld in de branche

De levensmiddelenbranche is aan het veranderen. Er is sprake van een almaar toenemende branchevervaging en nieuwe ondernemingsvormen, zowel online als offline, die binnen de branche opereren maar buiten de branche willen bestaan. Daarnaast is de financiële positie van BPFL momenteel niet goed en ziet ons fonds de complexiteit van de cao.

### 3.2 Beperkt vertrouwen en lage betrokkenheid

Het vertrouwen in pensioenen in het algemeen en de nieuwe regels voor pensioen specifiek, is over het algemeen gemiddeld in Nederland niet hoog. Een vijfde heeft hierin (zeer) veel vertrouwen, terwijl dit in 2020 nog bijna een kwart was. Ditzelfde geldt specifiek voor de deelnemers van BPFL, al blijkt uit het deelnemersonderzoek van juli 2022 wel dat zij meer vertrouwen hebben dan het landelijk gemiddelde: 23,8% van de actieve deelnemers had (veel) vertrouwen in BPFL, ten opzichte van 29,2% in 2020. Een even grote groep heeft (heel) weinig vertrouwen in BPFL. Onder gepensioneerden had in juli 2022 32,8% (veel) vertrouwen in BPFL ten opzichte van 55,6% in

2020. Landelijk gezien daalde dit percentage van 43,5% naar 30,4%.

### 3.3 Rol van de media

Het gaat in de media steeds vaker over de nieuwe regels voor pensioen. De verwachting is dat dit de komende jaren zal toenemen, wanneer de daadwerkelijke transitie zal plaatsvinden. In de (online) media worden mogelijke negatieve gevolgen sterk neergezet. De nadruk ligt hierbij veelal op de onzekerheid die de nieuwe regels voor pensioen met zich meebrengen en dat er meer 'gegokt' zou worden met de pensioenleg. Termen als 'casinopensioen' vormen een risico voor het draagvlak van de nieuwe regels. Media spelen een grote rol in de publieke opinie.

### 3.4 Economische situatie

Bij de nieuwe regels voor pensioen speelt de economische ontwikkeling een grote rol. Gaat het goed, dan stijgen de pensioenen eerder. Gaat het slecht, dan kunnen de pensioenen ook eerder dalen. Echter, niemand heeft op individueel niveau invloed op deze ontwikkeling. Het feit dat de economie toch zo bepalend is, kan leiden tot een gevoel van onzekerheid en machteloosheid bij de deelnemersgroepen. Dit blijkt onder andere ook uit

ontwikkelingen op andere gebieden, zoals bijvoorbeeld de huizenmarkt, de energieprijzen en de inflatie. Hier is veel maatschappelijke onrust ontstaan. Dit kan ook gebeuren wanneer economische laagconjunctuur de pensioenen van mensen negatief beïnvloedt.

Om dit soort negatieve effecten gedeeltelijk op te vangen hebben de sociale partners gekozen voor een collectieve regeling die eventuele negatieve economische effecten kunnen dempen. Dit verkleint de kans dat de pensioenen voor alle gepensioneerden sterk zullen stijgen of dalen. Eventuele tegenvallers vangen we samen op via een zogenaamde solidariteitsreserve: een collectieve reserve waarmee financiële tegenvallers kunnen worden opgevangen.

## 4. Doelgroepen

Bij de communicatie over de transitie naar de nieuwe regels voor pensioen stellen wij de deelnemer centraal. Deze doelgroep valt uiteen in verschillende subdoelgroepen. Denk hierbij aan deelnemers, gepensioneerden en slapers, maar ook aan werkgevers.



### 4.1 Deelnemers

De groep actieve deelnemers bestaat in totaal uit bijna 90.000 mensen. Per 1 januari 2024 zijn hier zo'n 60.000 deelnemers bijgekomen, als gevolg van de verlaging van de toetredingsleeftijd van eenentwintig naar achttien jaar. Deelnemers van BPFL zijn mensen die werkzaam zijn bij een (online) supermarkt, een foodspeciaalzaak of een kaas- of delicatessenwinkel. Slapers hebben in het verleden in bovenstaande ondernemingen gewerkt en het opgebouwde pensioen bij BPFL laten staan. Communicatie naar deze groep zal ook specifiek aan hen gericht zijn, maar de communicatiedoelstellingen verschillen niet van die van de actieve deelnemers. BPFL kent een groep van ruim 3.100 arbeidsongeschikten.

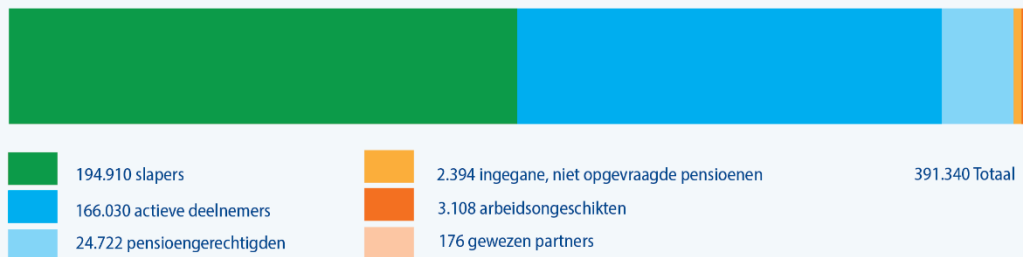
Pensioengerechtigden ontvangen pensioen omdat ze in het verleden in de branche hebben gewerkt, of ontvangen nabestaandenpensioen, omdat hun overleden partner werkzaam was in de branche. De laatste groep pensioengerechtigden zijn wezen van jonger dan 25 jaar, waarbij een ouder die werkzaam was in de branche is overleden. Voor de meeste pensioengerechtigden is het pensioen van BPFL niet de belangrijkste inkomstenbron. Het is een aanvulling op de AOW en/of een pensioen van een andere pensioenuitvoerder. Dit komt door de gemiddelde korte deelnemingsduur van zeven jaar in ons fonds.

Het deelnemersbestand van BPFL bestaat uit relatief veel jonge deelnemers. Veel deelnemers werken maar kort in de sector. Daardoor is er een grote groep slapers met relatief kleine pensioenen. De meeste deelnemers werken parttime. In de supermarkten zijn veel bijbanen voor scholieren en studenten.

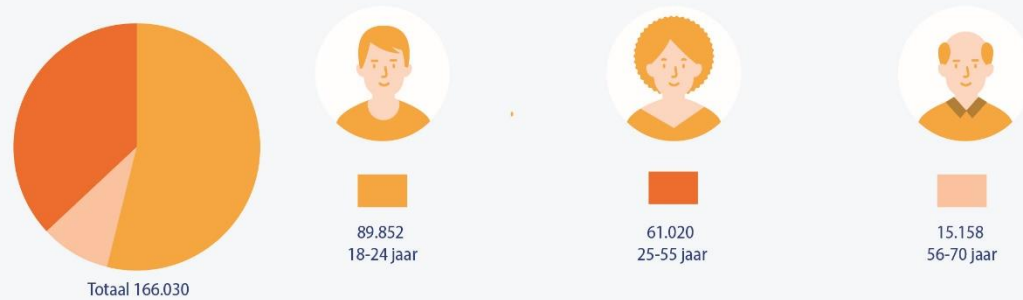
Wij kennen onze doelgroep goed vanuit de branche en werkgevers(organisaties), maar hele specifieke cijfers ontbreken.

De uitgangssituatie voor wat betreft kennis, houding en gedrag van de deelnemersgroepen, baseren we op het laatste deelnemersonderzoek (juli 2022). De respons in dit onderzoek lag iets lager dan gemiddeld in de branche. In deze cijfers zitten ook enkele deelnemers die na de pensioengerechtigde leeftijd nog pensioen opbouwen omdat ze langer doorwerken.

Totaal deelnemersbestand: 391.340



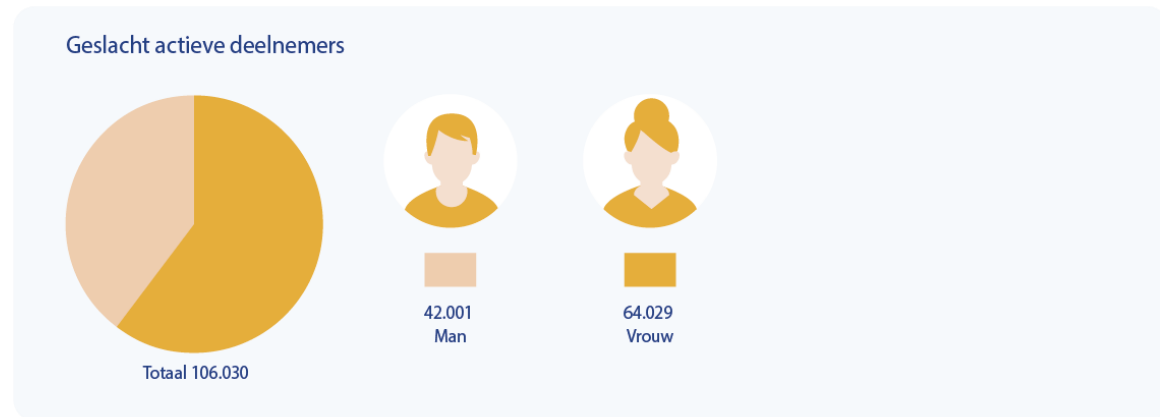
Leeftijd actieve deelnemers



### Kennis

De kennis over pensioen en de interesse in pensioen is over het algemeen laag. Veel deelnemers weten niet wanneer ze wel of niet in actie moeten komen bij een verandering in hun privé- of werksituatie. 55% van de actieven geeft aan dat zij weten hoeveel pensioen ze kunnen verwachten als ze met pensioen gaan. 45,7% van de actieven geeft aan te weten hoeveel pensioen er is voor hun partner. Hier ligt dus nog genoeg ruimte voor verbetering. Onder de pensioengerechtigden geeft 66,9% aan dit te weten. 36% van de actieven en 61,2% van de pensioengerechtigden geeft aan de financiële positie van ons fonds in de gaten te houden. Het kennisniveau onder gepensioneerden is dus hoger dan onder de actieven. Zowel actieven als gepensioneerden hebben weinig kennis over de beleggingsstrategie van BPFL: 12% van de actieven en 18,5% van de pensioengerechtigden geeft aan te weten hoe ons fonds belegt.

### Gedrag



### Houding

Het vertrouwen in pensioenfonds BPFL is laag. 23,8% van de actieven en 32,8% van de pensioengerechtigden heeft (veel) vertrouwen in BPFL. Pensioengerechtigden hebben dus meer vertrouwen dan actieve deelnemers. Deelnemers en pensioengerechtigden beoordelen BPFL met een gemiddeld rapportcijfers van een 6,7. 'Persoonlijk' en 'goed' zijn de kernmerken die deelnemers en gepensioneerden het beste vinden passen bij BPFL. Communicatiemiddelen worden gemiddeld beoordeeld met rapportcijfers tussen 6,7 en 7,6.

81,6% van de actieven en 94,9% van de pensioengerechtigden geeft aan meestal of altijd digitale post te lezen als die voor ze klaar staat. 39,1% van de actieve deelnemers en 51,5% van de pensioengerechtigden geven aan tijd vrij te maken om zich in hun persoonlijke pensioensituatie te verdiepen.

Van de actieven geeft 44,8% aan de website te bezoeken en geeft 66,6% aan in te loggen op de persoonlijke omgeving Mijn Pensioencijfers. Van de gepensioneerden zegt 61,2% de website te bezoeken en 80,9% in te loggen op de persoonlijke omgeving.

Daar waar we gedrag kunnen meten, zien we dat gewenste acties vaak achterblijven;

- Op het deelnemersonderzoek juli 2022 was de respons onder actieve deelnemers 3%, onder pensioengerechtigden 12%.
- BPFL heeft meerdere oproepen gedaan bij deelnemers om hun e-mailadres door te geven. Een aanzienlijk deel van de deelnemers heeft dit gedaan, maar een deel ook nog steeds niet. BPFL zet zich doorlopend in om dit percentage verder omhoog brengen.
- Naast het verzamelen van e-mailadressen, verzamelt BPFL sinds enkele jaren ook mobiele nummers van deelnemers.
- BPFL heeft in het verleden gepoogd een klankbordgroep onder deelnemers op te zetten. Er was geen animo.
- Het klikgedrag in digitale nieuwsbrieven is over het algemeen laag.

## 4.2 Werkgevers

Werkgevers zijn een belangrijke doelgroep in de transitiecommunicatie. In totaal zijn er circa 6.700 bij BPFL aangesloten werkgevers. Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde en werkgevers zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor werknemers als zij vragen hebben over hun pensioen. BPFL wil de grotere werkgevers motiveren om hun rol als

ambassadeur richting werknemers in te vullen en hen daarbij faciliteren.

### Verplicht aangesloten werkgevers

De sector kent een grote variëteit aan verplicht aangesloten werkgevers, van zelfstandige ondernemers tot ketens. De grootste groep zijn kleine werkgevers, vertegenwoordigd door het Vakcentrum. Ook online supermarkten zijn aangesloten. Kleinere werkgevers doen hun pensioenadministratie vaak zelf, of schakelen hiervoor een administratiebureau in.

Binnen het werkgeversbestand zijn er minder dan twintig grote werkgevers, vertegenwoordigd door VGL. Deze werkgevers beschikken over een HR-afdeling die verantwoordelijk is voor de pensioenadministratie. We zien in algemene zin dat grotere werkgevers meer betrokken zijn bij ons fonds dan de kleinere werkgevers.

BPFL heeft de laatste jaren geen kwantitatief onderzoek onder werkgevers uitgevraagd. Via contacten met VGL en Vakcentrum bestaat het beeld dat werkgevers overall een positief beeld hebben ten opzichte van ons fonds, maar dat er wel enige onvrede bestaat ten opzichte van administratieve processen.

### Vrijwillig aangesloten werkgevers

Een bijzondere groep binnen het werkgeversbestand zijn de werkgevers die vrijwillig zijn aangesloten bij BPFL. Via het

uitvoeringsreglement gaat deze groep werkgevers automatisch mee met de nieuwe pensioenregels. De werkgevers worden hierover ingelicht door ons fonds.

### Vrijgestelde werkgevers

Vrijgestelde werkgevers zijn een aparte groep werkgevers met hun eigen specifieke communicatiebehoefte. Zij moeten bijvoorbeeld opnieuw hun gelijkwaardigheid aantonen nadat zij zich aansluiten bij de nieuwe regeling. Daarover moet met deze groep gecommuniceerd worden. BPFL biedt een mogelijkheid aan deze werkgevers om zich weer bij ons fonds aan te sluiten. Het gaat hierbij slechts om enkele werkgevers.

## 4.3 Persona's

Een deel van de communicatie zal voor iedereen gelden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de algemene veranderingen van de regels voor pensioen ten opzichte van de oude regels. Echter, sommige veranderingen zijn voor de ene groep relevanter dan door de andere.

Deelnemers en werkgevers verschillen niet alleen onderling veel van elkaar, ook binnen deze groepen zijn er grote verschillen: verschillende typen deelnemers en werkgevers hebben verschillende zorgen en behoeften omtrent de transitie naar de nieuwe regels voor pensioen.



Om al deze doelgroepen in hun communicatiebehoefte te kunnen voorzien, hebben wij deze gedefinieerd in de vorm van persona's. Met een persona geef je de belangrijkste subdoelgroepen een gezicht, waardoor het makkelijker is om je in de desbetreffende doelgroep te verplaatsen en gerichte en per persona doeltreffende communicatie te ontwikkelen.

Voor elke persona hebben wij een korte omschrijving gemaakt. Vervolgens hebben wij gedefinieerd welke zorgen en voordelen deze persona over pensioenen in het algemeen, de transitie of de nieuwe pensioenregeling heeft en

Ook hebben wij zogenaamde 'jobs to be done' opgesteld. Deze omschrijven wat de gewenste eindsituatie is van de persona. Dit is het doel

waarvoor onze communicatie het middel moet zijn. Tot slot hebben wij onze ambities in kennis, houding en gedrag opgesteld: wat willen we dat deze persona na de pensioentransitie weet en doet met betrekking tot zijn of haar pensioen?

De persona's dienen als basis voor de rest van ons communicatieplan. In totaal hebben wij acht persona's opgesteld. Vijf persona's in de groep deelnemers en drie in de groep werkgevers. Doelgroepen die niet onder de persona's vallen benoemen we als bijzondere doelgroep in dit communicatieplan.

Persona 1: Actieve deelnemer 18-24 jaar

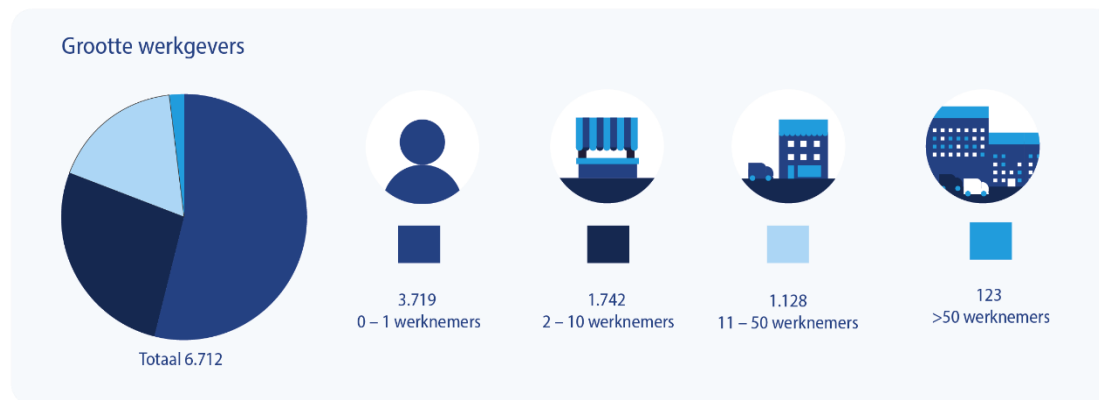
De jongste groep deelnemers is relatief groot en bouwt voornamelijk pensioen op via een bijbaan. Deze persona heeft nog heel weinig pensioen opgebouwd en is waarschijnlijk ook nog helemaal niet bezig met zijn of haar pensioen. De kans is

aanwezig dat deze persona ook niet weet waarom er nieuwe regels voor pensioen komen. Mocht hun pensioen dalen, dan zullen zij uiteraard ontevreden zijn, maar in dat geval is er nog genoeg tijd om dat te herstellen. Deze persona hoeft voorlopig ook niet in actie te komen, behalve wellicht om een partner aan te melden. Daarnaast is het voor deze persona goed zich te realiseren dat hij van zijn werkgever meer krijgt dan alleen het loon dat hij gestort krijgt.

Persona 2: Actieve deelnemer 25-55 jaar

In de media wordt het beeld geschetst dat de nieuwe regels voor deze groep negatief kunnen uitpakken vanwege het afschaffen van de doorsneesystematiek. Bij een doorsneesystematiek betalen werkgevers en werknemers hetzelfde premiepercentage en krijgen werknemers voor iedere ingelegde euro aan premie onafhankelijk van hun leeftijd dezelfde pensioenopbouw. Dat is eigenlijk niet logisch, omdat de inleg van jongere deelnemers veel langer kan renderen dan die van oudere deelnemers. In andere woorden: de kostprijs voor een pensioen voor oudere deelnemers is hoger dan die van jongere deelnemers.

Er leven binnen deze groep dus hele specifieke zorgen. Om ervoor te zorgen dat deze groep er niet op achteruit gaat, wordt er een compensatieregeling in het leven geroepen.



### Persona 3: Actieve deelnemer 56-68 jaar

De leeftijdscategorie 56-68 jaar is de groep waarvan de meeste handelingen wordt gevraagd. Zij moeten in aanloop naar hun pensioen verschillende keuzes maken over hoe zij hun leven na de pensioenleeftijd willen inrichten en zijn naar verwachting ook het meest geïnteresseerd om de veranderingen te weten te komen. Net als bij de persona 25-55 jaar, spelen ook hier zorgen over of de nieuwe regels ervoor zorgen dat zij erop achteruitgaan. De compensatieregeling is dus ook voor deze groep belangrijk.

### Persona 4: Gepensioneerde

Gepensioneerden zullen in eerste instantie het grootste gevoel van onzekerheid ervaren. Immers, voor hen zijn de gevolgen van de transitie het meest direct: zij zien de schommelingen in de economie jaarlijks terugkomen in hun inkomen.

### Persona 5: Slaper

Slapers vormen verreweg de grootste groep binnen de hele deelnemerspopulatie. Grofweg twee derde is slaper. Dit zijn oud-werknemers van werkgevers die zijn aangesloten bij BPFL en nu waarschijnlijk elders pensioen opbouwen en door dat fonds worden geïnformeerd over de transitie naar de nieuwe regels voor pensioen. Onder deze groep vallen ook ex-partners van deelnemers die zijn gescheiden van (oud-)deelnemers. Zij leggen geen premie meer in, maar hebben wel recht op pensioen. In deze groep zitten deelnemers van alle

leeftijden en zij hebben veel overeenkomsten met de groep actieve deelnemers.

### Speciale groepen deelnemers

Er zijn een paar bijzondere groepen die niet zijn uitgewerkt in een persona, maar waar wel rekening mee wordt gehouden in de communicatie. Deze groepen krijgen op maat gemaakte brieven om ze te informeren over de wijzigingen.

- Arbeidsongeschikten

Een arbeidsongeschikte deelnemer krijgt voor het arbeidsongeschikte deel premievrije voortzetting. Voor dit deel is hij gelijk aan een deelnemer.

- Wezen

Wezen hebben nu recht op pensioen tot 18 jaar en onder voorwaarden tot 27 jaar. Dat verandert naar 25 jaar onder de nieuwe regeling. Het al ingegane wezenpensioen wordt herrekend naar de leeftijd 25 jaar.

- ANW hiaat

Er zijn nabestaanden die een extra uitkering ontvangen naast hun partnerpensioen tot AOW leeftijd. Dit komt te vervallen onder de nieuwe regeling. Ze ontvangen na omzetten alleen nog partnerpensioen.

- Deelnemers aan excedentregeling

De huidige excedentregeling stopt en wordt integraal onderdeel van de nieuwe pensioenregeling.

- Gemoedsbezwaren

Er zijn momenteel 8 personen geregistreerd als gemoedsbezwaren. Momenteel is nog niet bepaald hoe ons fonds om wil gaan met deze groep rondom de transitie.

### Persona 6: Kleine zelfstandige met personeel

De kleine zelfstandige met personeel laat zijn administratie veelal doen door een administratiekantoor. Ondanks dat hij het zelf niet hoeft te doen, is hij er toch veel mee bezig. Hij moet erop toezien dat de werkzaamheden van het administratiekantoor goed verlopen, terwijl hij fulltime in de winkel staat. Hij is ondernemer en heeft minder verstand van administratie en pensioenen. Het is voor deze groep werkgevers niet makkelijk om, weliswaar op hoofdlijnen, op de hoogte te blijven van de veranderingen in de regels voor pensioen. Wel is hij blij dat hij pensioen als arbeidsvoorwaarde kan aanbieden aan zijn werknemers.

### Persona 7: Kleine werkgever

Ook de kleine werkgever laat zijn administratie doen door een administratiekantoor. Vanwege het aantal werknemers is de klus te groot om zelf op te

pakken. Het grootste verschil met persona 6 is dat de eigenaar in dit geval meer een managementrol heeft, in plaats van dat hij op de werkvloer staat. Deze persoon heeft ook meer financiële kennis dan de kleine zelfstandige met personeel waardoor het makkelijker is om meer diepgaande vragen van werknemers te beantwoorden. Hij is echter geen expert.

#### Persona 8: Grote werkgever

Deze groep heeft verreweg de meeste werknemers en heeft een interne HR-afdeling met veel specifieke kennis. Zij doen hun pensioenadministratie dan ook intern en worden niet ondersteund door een administratiekantoor. Deze persona heeft de ambitie om diepgaande vragen van werknemers te kunnen beantwoorden. Deze groep heeft ook een ambassadeursrol in de communicatie naar werknemers. BPFL wil deze werkgevers faciliteren en mobiliseren in de communicatie over het nieuwe pensioencontract.

#### Vrijwillig aangesloten werkgevers

Een bijzondere groep werkgevers zijn de vrijwillig aangesloten werkgevers. In het uitvoeringsreglement is opgenomen dat de vrijwillig aangesloten werkgevers de besluiten van de sociale partners volgen. Hierover zijn zij reeds geïnformeerd.

## David, 19 jaar



*"Ik leef nu en maak me nog niet druk over mijn pensioen later."*

David studeert laatste jaar MBO autotechniek, werkt 1,5 dag per week in de supermarkt als bijbaan. Bouwt sinds een jaar pensioenkapitaal op, is zich niet bewust dat hij betaalt voor pensioen. Hij vindt pensioen iets voor oude mensen, interesseert hem niet. Hij gaat liever naar de kroeg met zijn vrienden of gamen.

### ZORGEN

- Als ik later met pensioen ga is er niets meer.
- Ouderen maken het pensioengeld op.
- Het is ver van mijn bed, wat moet ik er nu mee?

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Weet dat hij pensioen opbouwt vanaf 18 jaar.
- Weet dat hij in de nieuwe regeling een persoonlijk pensioenpotje krijgt en dat dit kan schommelen.
- Weet dat zijn pensioen meer risicovol belegd wordt omdat hij jong is, maar dat geeft kans op een hoger rendement en daardoor later meer pensioen.
- Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
- Logt in en bekijkt hoeveel pensioenkapitaal hij heeft opgebouwd.

### VOORDELEN

- Beleggen is interessant.
- Interessant dat ik al een potje geld heb.

### WAT WIL PERSONA

- Ik heb mijn pensioenpotje bekeken.
- Ik weet dat ik mijn pensioen kan meenemen naar mijn volgende baan.

Persona 1: 18-24 (hierboven)

## Amina, 41 jaar



*“Ik heb op tv gezien dat het nieuwe stelsel voor mijn leeftijdsgroep nadelig uitpakt, daar maak ik me zorgen over.”*

Amina heeft een gezin en werkt parttime op de groenteafdeling. Bouwt al een tijd pensioen op, maar weet niet in hoeveel potjes en heeft zich er ook nooit mee bezig gehouden. Is ook nu niet echt geïnteresseerd in het nieuwe stelsel, heeft al genoeg dagelijkse zorgen.

### ZORGEN

- Ik heb op tv gezien dat het nieuwe stelsel voor mijn leeftijdsgroep nadelig uitpakt.
- Ik ben bang dat mijn al opgebouwde pensioen omlaag gaat.
- Ik heb al genoeg dagelijkse zorgen om me hier nu ook nog druk om te maken.

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Weet dat zij in de nieuwe regeling een persoonlijk pensioenpotje krijgt en dat dit kan schommelen.
- Weet wat het nieuwe nabestaanden- en wezenpensioen en premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid inhoudt.
- Weet of zij in aanmerking komt voor de compensatieregeling.
- Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
- Logt in en bekijkt hoeveel pensioen zij kan verwachten op pensioenleeftijd.

### VOORDELEN

- Ik heb al best wat pensioen opgebouwd.
- Met een beetje mazzel gaat mijn pensioen omhoog.
- Er is een nog steeds een uitkering voor mijn partner en/of kind als ik overlijd (er zijn wel voorwaarden).

### WAT WIL PERSONA

- Ik weet wat er verandert.
- Ik weet hoeveel pensioen ik heb opgebouwd.
- Ik ben erop gerust dat ik niet benadeeld word in het nieuwe pensioenstelsel.

Persona 2: 25-55 (hierboven)



## Peter, 61 jaar



*"Ik heb mijn hele werkende leven ingelegd, het is nu ineens onzeker of ik dat wel krijg"*

Peter heeft een gezin en werkt fulltime op het hoofdkantoor van een grote supermarkt. Werkt toe richting zijn pensioen en maakt zich zorgen om de onzekerheid die het nieuwe stelsel meebrengt.

### ZORGEN

- Ik heb mijn hele werkende leven ingelegd, het is nu ineens onzeker of ik dat wel krijg.
- Als het nu daalt, is er dan nog wel genoeg tijd om het te laten stijgen?
- Ik weet niet of ik iets moet doen en wat de gevolgen van bepaalde keuzes zijn.
- Maakt het uit of ik vóór na ná transitiedatum met pensioen ga?

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Weet dat hij in de nieuwe regeling een persoonlijk pensioenpotje krijgt en dat dit kan schommelen.
- Weet wat het nieuwe nabestaanden- en wezenpensioen en premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid inhoudt.
- Weet of hij in aanmerking komt voor de compensatieregeling.
- Denkt na over zijn financiële situatie na zijn pensioen.
- Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
- Logt in en bekijkt hoeveel pensioen hij kan verwachten op pensioenleeftijd.

### VOORDELEN

- Ik heb al best wat pensioenkapitaal opgebouwd.
- Met een beetje mazzel gaat mijn pensioen omhoog.

### WAT WIL PERSONA

- Ik weet welke keuzes ik heb voor mijn pensioen en heb inzicht in de gevolgen.
- Ik weet wat ik moet doen om mijn pensioen goed te regelen.

## Sarah, 71 jaar



*“Er wordt gegokt met geld dat ik al heb betaald en waar ik recht op heb”*

Sarah, getrouwd, geniet van het leven en heeft nu samen met haar man (ook gepensioneerd) voldoende inkomen en wil risico en onzekerheid minimaliseren.

### ZORGEN

- Schommelingen hebben direct invloed op mijn inkomen.
- Als mijn pensioen daalt, is er in mijn leven geen tijd meer om het te laten stijgen.
- Er wordt gegokt met geld dat ik al heb betaald en waar ik recht op heb.
- Wat gebeurt er als mijn potje op is?
- Ik bouw momenteel geen pensioen op, dus BPFL moet het mij uitleggen.

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Weet dat haar uitkering kan gaan schommelen.
- Weet dat er een solidariteitsreserve is om tegenslagen op te vangen.
- Voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
- Logt in en bekijkt hoeveel pensioen zij krijgt in het nieuwe jaar.

### VOORDELEN

- Met een beetje mazzel gaat mijn pensioen omhoog.

### WAT WIL PERSONA

- Ik wil voor de rest van mijn leven zo kunnen leven als nu.
- Ik krijg in ieder geval levenslang een uitkering.

Persona 4: Gepensioneerden (hierboven)

## Mirela



### ZORGEN

- Mijn huidige pensioenfonds geeft mij andere informatie/legt het nieuwe stelsel anders uit dan BPFL.

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Weet dat zij pensioen heeft opgebouwd bij BPFL.
- Weet hoe zij het opgebouwde pensioen van BPFL kan overzetten naar huidige potje.
- Verdere inhoudelijke communicatie ligt bij de huidige pensioenuitvoerder.

### VOORDELEN

- Fijn om te weten dat ik hier nog een pensioenpotje heb.
- Ik kan zelf kiezen of ik mijn pensioen meeneem of laat staan.

### WAT WIL PERSONA

- Fijn om te weten dat ik hier nog een pensioenpotje heb.
- Ik kan zelf kiezen of ik mijn pensioen meeneem of laat staan.

Persona 5: Slapers (hierboven)

## Kleine zelfstandige met personeel - Notenspecialzaak



*"Fijn dat pensioen geregeld is, maar wel lastig dat ik daar 's avonds nog voor aan de slag moet"*

Winkel van een echtpaar, met twee werknemers. Besteedt de administratie uit aan een administratiekantoor, maar regelt dit wel verder zelf in de avonduren. Heeft weinig kennis pensioenen.



### ZORGEN

- Moet inloggen met e-herkenning en ervaart inloggen als gedoe.
- Vindt het moeilijk om vragen van werknemers over pensioen te beantwoorden.
- Aanmelden van parttimers ervaart hij als gedoe.

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Begrijpt dat er een nieuwe pensioenregeling komt.
- Begrijpt wat de nieuwe pensioenregeling inhoudt.
- Is bij met de administratie.
- Weet waar hij informatie vindt.
- Heeft vertrouwen in het fonds en vindt dat de transitie evenwichtig verloopt.

### VOORDELEN

- Is blij dat het voor hem geregeld wordt.
- Goede arbeidsvoorwaarde die hij kan aanbieden.

### WAT WIL PERSONA

- Ik wil dat al mijn werknemers goed op de hoogte zijn van de transitie.
- Ik wil weten waar ik informatie kan vinden over de transitie.
- Ik wil weten wat ik moet doen.
- Ik wil dat alles zo min mogelijk moeite kost.

Persona 6: Kleine zelfstandige met personeel (hierboven)

## Kleine werkgever - Supermarkt met vijf winkels



*“Wat fijn dat een administratiekantoor de pensioen-  
administratie uit handen neemt, zodat ik kan ondernemen”*

Vijf winkels in Utrecht, Nijmegen en Den Bosch, heeft 60 mensen in dienst. De administratie heeft hij uitbesteed aan een administratiekantoor. Voelt zich verantwoordelijk voor het goed regelen van de arbeidsvoorwaarden. Heeft basiskennis pensioen maar is vooral een ondernemer.

### ZORGEN

- Lastig om nieuwe pensioenregeling en de omzetting te begrijpen voor alle groepen deelnemers.
- Vindt het moeilijk om vragen van werknemers over pensioen te beantwoorden.

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Begrijpt dat er een nieuwe pensioenregeling komt.
- Begrijpt wat de nieuwe pensioenregeling inhoudt.
- Is bij met de administratie.
- Weet waar hij informatie vindt.
- Heeft vertrouwen in het fonds en vindt dat de transitie evenwichtig verloopt.

### VOORDELEN

- Is blij dat het voor hem geregeld wordt.
- Goede arbeidsvoorwaarde die hij kan aanbieden.

### WAT WIL PERSONA

- Ik wil dat al mijn werknemers goed op de hoogte zijn van de transitie.
- Ik wil weten waar ik informatie kan vinden over de transitie.
- Ik wil weten wat ik moet doen.
- Ik wil dat alles zo min mogelijk moeite kost.

Persona 7: Kleine werkgever (hierboven)



## Grote winkelketen - Supermarkt



*“Het omzetten van pensioenaanspraken naar pensioenvermogen is ingewikkeld, maar we willen onze werknemers daar wel goed over informeren.”*

Supermarktketen rond de 5.000 - 10.000 werknemers. Hebben een HR-afdeling die de pensioenadministratie doet en ook kennis van pensioen heeft. Ze informeren werknemers over arbeidsvoorwaarden.



### ZORGEN

- Lastig om nieuwe pensioenregeling en de omzetting te begrijpen voor alle groepen deelnemers.
- Vindt het moeilijk om vragen van werknemers over het omzetting pensioen te beantwoorden.

### AMBITIES IN KENNIS, HOUDING EN GEDRAG

- Worden ambassadeur van de nieuwe pensioenregeling, dragen de voordelen van de pensioenregeling uit. Informeren hun werknemers. Een meewerkende rol pakken, ook bij live events.
- Begrijpt wat de nieuwe pensioenregeling inhoudt.
- Weet waar hij informatie kan vinden en waar hij terecht kan met vragen.
- Begrijpt dat het belangrijk is dat de pensioenadministratie op orde is en zorgt hiervoor.
- Heeft vertrouwen in het fonds en vindt dat de transitie eerlijk verloopt.

### VOORDELEN

- Is blij dat er ondersteuning is vanuit het fonds.
- Goede arbeidsvoorwaarde die hij kan aanbieden.

### WAT WIL PERSONA

- Ik wil dat al mijn werknemers goed op de hoogte zijn van de transitie.
- Ik wil data goed en op tijd kunnen aanleveren.
- Ik wil dat het fonds mijn HR-afdeling goed faciliteert en ondersteunt.

Persona 8: Grote werkgever (hierboven)

## 5. Communicatie- strategie

Er is in de transitiecommunicatie niet alleen segmentatie nodig op basis van doelgroep, maar ook op basis van fase in de communicatie. Elke fase vraagt om een ander type communicatie en heeft een ander doel. Wij zien in de transitiecommunicatie drie fases. Deze fases hebben we gekoppeld aan tijdvakken, waarbij de transitiecommunicatie eindigt aan het einde van de derde fase.



### 5.1 Drie communicatiefases

#### Fase 1: Bewust worden en oriënteren (t/m Q1-2024)

Deelnemers begrijpen dat er iets verandert. We vergroten de digitale bereikbaarheid en maken deelnemers alert dat er veranderingen in de regels van pensioen aankomen. Daarbij geven we in deze eerste fase al basisinformatie over deze veranderingen, zodat zij hier al een eerste beeld bij hebben.

#### Fase 2: Verdiepen (t/m Q4-2024)

In de tweede fase bieden wij inzicht in wat er voor deelnemers specifiek verandert. We gaan hier

dieper in op de veranderingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de compensatieregeling. Wat is de impact op mij? Verwachtingen managen: rendement hangt af van schommelingen in de economie en het beleggingsbeleid. Daarom geven wij in deze fase ook de prognoses. Verder sturen wij aan op het inloggen in het portaal van BPFL.

#### Fase 3: Accepteren (t/m Q2-2025)

In de laatste fase hebben deelnemers ingelogd en hun persoonlijke pensioenpot gezien. Zij hebben hier een goed gevoel over en vinden dat BPFL de transitie goed heeft uitgevoerd.

## 5.2 Communicatiestrategie voor de transitie

BPFL kiest voor de positioneringstrategie, waarbij de focus gelegd wordt op het positioneren van de nieuwe pensioenregeling ten opzichte van de oude regeling. De nadruk ligt hierbij op wat hetzelfde blijft en wat er verandert. Zo blijft iedereen pensioen opbouwen, blijft het pensioen levenslang, blijft er pensioen voor nabestaanden en blijven deelnemers pensioen opbouwen bij arbeidsongeschiktheid. Dit zijn allemaal dingen die niet veranderen. Wat wel verandert is dat deelnemers een persoonlijke pensioenpot krijgen, dat het verwachte pensioen kan schommelen en dat het nabestaandenpensioen verandert. In de transitiecommunicatie blijven we de kernelementen uit de reguliere communicatiestrategie aanhouden: pensioen persoonlijk maken, communiceren vanuit het perspectief van de deelnemer, doorlopend meten en bijsturen en digitalisering.

## 5.3 Pensioen persoonlijk maken

Pensioen is abstract. Daarom kiest BPFL voor een zo persoonlijk mogelijke benadering. In de communicatie zet BPFL vertrouwde gezichten in; door bijvoorbeeld bestuursleden een persoonlijke uitleg te laten geven of door vragen te

beantwoorden tijdens bijeenkomsten, of in de vorm van een videoboodschap of webinar. Daarnaast zorgen wij er aan de hand van de specifieke persona's voor dat deelnemers een gezicht krijgen, zodat een zo groot mogelijke groep zich herkent in de communicatie-uitingen. Uiteraard gaan wij ook zoveel mogelijk met deelnemers in gesprek. Zie hiervoor ook hoofdstuk 11: evaluatie.

## 5.4 Perspectief van de deelnemer

Bij de transitiecommunicatie staat de deelnemer centraal: waarom is een nieuwe regeling belangrijk voor mij? Wat betekent dit voor mij? Dat is het uitgangspunt voor de communicatie. Onderzoek naar de communicatie over het nieuwe pensioencontract bevestigt dat de meeste mensen in één ding geïnteresseerd zijn, namelijk wat de nieuwe regeling doet met de hoogte van hun pensioen. BPFL laat zien wat de overgang betekent in persoonlijke bedragen en begeleidt bij te maken keuzes rondom het persoonlijke pensioen van deelnemers. Daarnaast kijken we ook goed naar de bestaande procescommunicatie. Waar nodig passen we teksten aan of voegen we een passage toe. Denk bijvoorbeeld aan de aanschrijfbrief rondom ingang pensioen. Die kan niet ongewijzigd verzonden worden tot en met december 2024.

## 5.5 Doorlopend meten, dialoog en feedback

BPFL spant zich in om continue de dialoog aan te gaan met de deelnemers en werkgevers. Onze communicatieboodschappen worden op voorhand op doeltreffendheid onderzocht en we toetsen doorlopend in welke mate de communicatie effectief is. Daarnaast vindt na elke fase van de transitiecommunicatie een groter meetmoment plaats in de vorm van enquêtes en persoonlijke gesprekken met deelnemers. Zie voor een verdere uitwerking hiervan hoofdstuk 11: evaluatie.

## 5.6 Digitalisering

De pensioensector is druk bezig te digitaliseren en BPFL gaat hierin mee. BPFL is een digitaal fonds en al geruime tijd bezig met digitalisering. Digitaal is hét voorkeurskanaal voor onze deelnemers. Het is de omgeving waar veel deelnemers een groot deel van hun tijd spenderen, waardoor dit kansen biedt om snel, actueel en laagdrempelig te communiceren. De jonge doelgroep houdt van korte boodschappen die veelal visueel zijn. BPFL speelt hier met de transitiecommunicatie op in. Tegelijkertijd draagt digitalisering bij aan onze kernwaarde 'kostenefficiënt', aangezien het sturen van brieven kostbaar is.

Het uitgangspunt van onze communicatie is altijd digitaal, behalve wanneer het wettelijk verplicht is om een brief te sturen. Wel is het mogelijk dat de deelnemer aangeeft de voorkeur te geven aan papier. Deze opt-out heeft BPFL in 2019 aan deelnemers voorgelegd. BPFL spant zich continu in om de digitale bereikbaarheid verder te vergroten en blijft met dit doel e-mailadressen en mobiele nummers verzamelen via de werkgevers en via de deelnemers. Alle algemene uitingen, zoals de J'ouw Dag en het verkort jaarverslag, zijn digitaal. De website en het deelnemersportaal 'Mijn Pensioencijfers' staan centraal in de communicatie, daar leiden we de deelnemers naartoe. BPFL volgt de mogelijkheden qua digitale innovaties en ons fonds implementeert daar waar het past binnen het beleid en het budget digitale innovaties.

Hiernaast staat het aantal e-mailadressen dat BPFL momenteel in bezit heeft, gedifferentieerd per groep, inclusief de percentages ten opzichte van het totaal van die groep. BPFL blijft bij alle communicatie oproepen tot het aangeven van e-mailadressen, zodat communicatie steeds meer digitaal wordt. Werkgevers worden tegenwoordig standaard gevraagd om naast NAW-gegevens ook het e-mailadres van nieuwe deelnemers te delen.

	TOTAAL AANTAL	AANTAL E-MAIL ADRESSEN	PERCENTAGE E-MAIL	AANTAL TELEFOON-NUMMERS	PERCENTAGE TELEFOON
Actief 21-24	89.862	33.606	37%	4.287	14%
Actief 25-55	53.539	26.933	50%	7.713	14%
Actief 56-68	10.288	6.785	65%	2.700	26%
Pensioen-gerechtigden	23.262	10.471	45%	5.680	24%
Slapers	184.042	53.737	29%	24.569	13%
Ex-partners	189	39	20%		
Arbeidsongeschikten	2.980	1.511	51%		

## 6. De regels voor pensioen

De oude regels voor pensioen pasten steeds minder goed bij onze maatschappij. Er is de laatste decennia namelijk veel veranderd in Nederland. De demografie, economie en arbeidsmarkt zijn anders. Mensen leven gemiddeld langer, waardoor mensen langer pensioen ontvangen, terwijl er minder werkenden ten opzichte van gepensioneerden zijn. Daarnaast werken mensen korter bij één werkgever. Deze en meer redenen hebben ertoe geleid dat er nieuwe regels voor pensioen komen. In dit hoofdstuk zetten we op een rij wat er verandert en wat de impact daarvan is op de verschillende doelgroepen van BPFL. Ook staan we stil bij wat er hetzelfde blijft.

### 6.1 Wat verandert er niet?

Naast het feit dat er bij de nieuwe regels voor pensioen veel verandert, blijft er ook veel hetzelfde. Een paar voorbeelden hiervan zijn:

Zo blijven deelnemers via hun werkgever pensioen opbouwen bij BPFL en blijft het pensioen een aanvulling op de AOW. Dit pensioen is levenslang. De pensioenleeftijd blijft 68 jaar en er blijven keuzemogelijkheden rond pensioneren. Het reeds bestaande partnerpensioen blijft ook behouden.

Wie arbeidsongeschikt is en hierdoor niet meer kan werken, blijft pensioen opbouwen. Zij leggen dan geen premie meer in, maar bouwen dus wel pensioen op. Wie gedeeltelijk arbeidsongeschikt raakt en nog werkzaam is bij een aangesloten werkgever, blijft voor dat deel pensioen opbouwen en premie betalen. Voor het arbeidsongeschikte deel bouwen zij ook pensioen op, maar hoeven zij geen premie te betalen.

### 6.2 Wat verandert er wel?

#### Van aanspraak naar persoonlijk en transparant pensioen

Bij de nieuwe regels voor pensioen komt de pensioenpremie van iedere deelnemer terecht in ieders persoonlijke pensioenpot. Het geld uit deze pot wordt omgezet in een levenslang pensioen wanneer de deelnemer met pensioen gaat.

#### Pensioen beweegt mee met economie

In de nieuwe pensioenregeling hangt de hoogte van het pensioen af van de schommelingen in de economie. Als het goed gaat met de economie en

de beleggingsresultaten stijgen, dan groeit het verwachte pensioen. Ook gepensioneerden profiteren daarvan. Maar pensioenkapitalen worden lager als het economisch slechter gaat en de beleggingsresultaten dalen. Het pensioen wordt dus beweeglijker. In het nieuwe stelsel is het mogelijk om rendementen naar leeftijdsgroepen toe te delen. Op deze wijze wordt het beter gekoppeld aan de levensfase waar een deelnemer in zit. Hoe ouder iemand is, hoe voorzichtiger het impliciete beleggingsbeleid (risicotodeling) is voor deze groep. Deze systematiek doet meer recht aan de samenstelling van de populatie van BPFL en draagt daarvoor bij aan het streven om de uitgesproken ambitie te realiseren.

#### Verdeling beleggingsrisico's

Bij de nieuwe regels voor pensioen kan het fonds bij het beleggen van de premies meer rekening houden met verschillen tussen groepen deelnemers. Zo kunnen jongeren meer risico's nemen dan ouderen, omdat zij nog verder van hun pensioenleeftijd af zijn en nog jarenlang premies kunnen inleggen. Ouderen hebben minder mogelijkheden om tegenvallers op te vangen en daarom meer behoefte aan zekerheid. Voor hen wordt daarom minder risico genomen.

#### Solidariteitsreserve

BPFL streeft ernaar de pensioenen van gepensioneerden zo weinig mogelijk te laten dalen. De solidariteitsreserve is hier een instrument voor.

Met de solidariteitsreserve kunnen we bijvoorbeeld tegenvallende beleggingsresultaten opvangen, zodat we de pensioenen van gepensioneerden niet naar beneden hoeven bij te stellen. Binnen ons fonds delen we de risico's met elkaar. Eventuele tegenvallers vangen we samen op.

#### Verruiming partnerbegrip

De Wet toekomst pensioenen geeft een nieuwe definitie van het partnerbegrip. Iemand waarmee een deelnemer een gezamenlijke huishouding heeft, kan worden aangemeld als partner. Bij de oude regels kon dit bij ons fonds alleen wanneer een deelnemer getrouwd was, een geregistreerd partnerschap had gesloten of samenwoont met een samenlevingsovereenkomst.

#### Uitbreiding basisregeling excedentregeling verdwijnt

De oude excedentregeling van BPFL wordt onderdeel van de nieuwe pensioenregeling. Aan de basisregeling wordt een vrijwillig deel toegevoegd. Dat vrijwillige deel houdt in, dat de werknemer zelf kiest of hij extra premie wil inleggen voor de opbouw van meer pensioenkapitaal. De werkgever beslist of hij dit aanvullende deel aanbiedt aan zijn werknemers.

#### Partnerpensioen bij overlijden vóór pensioendatum

Er komt bij de nieuwe regels voor pensioen een nieuw partnerpensioen. Dit partnerpensioen is op

risicobasis. Dat betekent dat de partner een pensioen krijgt, als een actieve deelnemer overlijdt. Actieve deelnemer zijn betekent in dit geval dat iemand premie inlegt voor een pensioenregeling. De sociale partners hebben ervoor gekozen dat er maximaal een bedrag van 20% van het salaris en 9.000 euro (bij fulltime dienstverband) vast wordt verzekerd voor partnerpensioen. Het partnerpensioen is straks niet meer afhankelijk van het aantal gewerkte jaren in loondienst. Dat betekent dat het niet uitmaakt hoe lang iemand al deelneemt (of kan deelnemen) in de pensioenregeling. Voor deelnemers is het hierdoor duidelijk welk bedrag de partner ontvangt bij overlijden. Als de actieve deelnemer uitdienst gaat, komt de verzekering voor het partnerpensioen te vervallen.

#### Partnerpensioenpensioen bij overlijden na pensioendatum

Op het moment dat de deelnemer met pensioen gaat kan de deelnemer een keuze maken over de hoogte van zijn partnerpensioen. Dat kan een percentage zijn tussen de 0 en 70% van het ouderdompensioen.

#### Eenmalige uitkering

In de toekomst wordt het waarschijnlijk mogelijk dat pensioengerechtigden eenmalig een bedrag van maximaal tien procent van hun pensioenpot kunnen opnemen. Het resterende levenslange

pensioen daarna wordt dan wel lager. Hier komt aparte wetgeving voor, maar BPFL neemt dit mee in de transitiecommunicatie voor de nieuwe regels voor pensioen.

#### Wezenpensioen

In de Wet toekomst pensioenen staan maatregelen om de positie van achterblijvende kinderen te verbeteren. Er komt een vaste eindleeftijd van 25 jaar voor het wezenpensioen. Alle pensioenregelingen moeten deze eindleeftijd aanhouden. Wezen ontvangen in de huidige pensioenregeling wezenpensioen tot 18 jaar, tenzij het kind studeert, dan tot maximaal 27 jaar. Reeds ingegane wezenpensioenen worden herkend naar eindleeftijd 25 jaar. De hoogte van het wezenpensioen is in de nieuwe regels 8% van het pensioengevend salaris van de deelnemer. In de bestaande pensioenregeling is het 20% van het partnerpensioen.

#### Compensatieregeling

Bij een doorsneesystematiek zijn de waarde van de pensioenopbouw en de waarde van de premie die voor die opbouw wordt ingelegd, niet met elkaar in overeenstemming. De pensioenopbouw van oudere deelnemers wordt deels bekostigd met de premies die voor jonge deelnemers worden ingelegd. Dat is niet bezwaarlijk zolang de pensioenopbouw van een deelnemer gedurende zijn of haar loopbaan voortdurend binnen een doorsneesystematiek plaatsvindt. In het nieuwe

premiesysteem betaalt iedere de kostprijs voor de pensioenopbouw.

Door deze verandering ontstaat er bij de overgang naar de nieuwe regels een nadeel voor de leeftijdsgroepen in het midden van hun carrière. Het gaat specifiek om deelnemers tussen de 39 en 59 jaar. Zij hebben namelijk in het verleden minder gehad dan wat hoort bij jongeren bij de nieuwe regels, maar verliezen ook de extra opbouw die zij de komende jaren zouden hebben gehad bij de oude regels om dat te compenseren. Afhankelijk van de leeftijd kan dit verschillende effecten hebben. Sociale partners hebben voor deze groep een compensatieregeling afgesproken.

Om ervoor te zorgen dat er geen leeftijdsgroepen op achteruit gaan bij de overgang naar het nieuwe pensioencontract, hebben sociale partners aan aanvullende maatregelen getroffen. De Pensioenwet staat dat toe en het pensioenfonds heeft ermee ingestemd. Die maatregelen komen erop neer dat de verwachte pensioenuitkomsten van de actieven en slapers in de leeftijdsgroepen 40-44, 45-49, 50-54 worden opgetrokken naar het gemiddeld van de leeftijdsgroep 55-59. Het in beperkt mate verschuiven van vermogen leidt tot meer evenwichtige uitkomsten. Deze evenwichtigheidsmaatregel kan echter niet worden uitgevoerd als de dekkinggraad bij de overgang lager is dan 105%.

### 6.3 Gemeenschappelijke impact veranderingen op deelnemers en werkgevers

Zoals hierboven beschreven zorgt de introductie van de nieuwe regels voor pensioen ervoor dat er voor de deelnemers van BPFL dingen veranderen. Veel veranderingen gelden voor alle soorten deelnemers en werkgevers van BPFL:




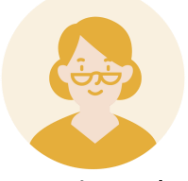

- Van aanspraak naar persoonlijke pensioenpot
- Pensioenen en opgebouwde kapitalen zullen meebewegen met de economie
- Het wordt normaal dat het pensioen fluctueert
- Partnerpensioen voor pensionering op risicobasis in plaats van opbouwbasis
- Compensatieregeling voor actieve deelnemers tussen de 39 en 59 jaar.
- Solidariteitsreserve om grote schommelingen in de hoogte van de pensioenen op te vangen.

### 6.4 Impact veranderingen per persona

Naast het feit dat er dingen veranderen bij de nieuwe regels voor pensioen die op de hele doelgroep impact hebben, is het zo dat niet elke verandering evenveel impact heeft op elke

persona. Daarom specificeren wij hieronder welke veranderingen specifiek impact hebben op een bepaalde persona.



 <p><b>18-24 jaar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Startleeftijd opbouw is per 1 januari 2024 van 21 naar 18 gegaan.</li> <li>• Voor deze groep wordt het meeste beleggingsrisico genomen, omdat er de meeste tijd is om eventuele tegenvallende resultaten te herstellen.</li> </ul>
 <p><b>25-55 jaar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensatieregeling is bij deze groep het meest relevant.</li> <li>• Nabestaandenpensioen bij overlijden vóór pensioenleeftijd verandert.</li> <li>• Hoe ouder je wordt, hoe minder beleggingsrisico wordt genomen, omdat er steeds minder tijd is om eventuele tegenvallende resultaten te herstellen.</li> </ul>
 <p><b>55 – 68 jaar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor deze groep wordt het meest behoudend belegd, omdat er de minste tijd is om eventuele tegenvallende resultaten te herstellen.</li> <li>• Nabestaandenpensioen bij overlijden vóór pensioenleeftijd verandert.</li> <li>• Op het moment dat de deelnemer met pensioen gaat, kan de deelnemer een keuze maken over de hoogte van het partnerpensioen.</li> <li>• Komen voor de keuze om in één keer maximaal 10% van hun totale pensioen op te nemen.</li> <li>• Deze groep moet keuzes maken voor hun leven na hun pensioenleeftijd, met de nieuwe regels in gedachten.</li> </ul>
 <p><b>Gepensioneerden</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meest directe impact: meebewegen met de economie zien zij jaarlijks terug in hun inkomen.</li> <li>• Solidariteitsreserve: tegenvallende resultaten vangen we samen op waardoor grote schommelingen in de hoogte van het pensioen wordt voorkomen.</li> <li>• Je pot raakt niet leeg, je krijgt pensioen zolang je leeft.</li> </ul>
 <p><b>Slapers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grens automatische waardeoverdracht verandert.</li> <li>• Risicodekking vervalt. Er is een mogelijkheid om dit tot maximaal 15 jaar na uitdiensttreding te blijven verzekeren.</li> </ul>

 <p><b>Kleine zelfstandige met personeel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij deze groep is de kans het grootst dat hij niets weet over de verandering, dus moet laagdrempeliger communicatie krijgen.</li> <li>• Deze groep heeft de minste affiniteit met pensioenzaken.</li> <li>• Moet op hoofdlijnen op de hoogte zijn van de veranderingen.</li> <li>• Moet weten waarheen hij werknemers met vragen moet doorsturen (naar BPFL).</li> <li>• Moet persoonlijk vertrouwen hebben dat BPFL het zo makkelijk mogelijk maakt.</li> <li>• Moet weten wat zijn verantwoordelijkheid is en wat de verantwoordelijkheid van het administratiekantoor is.</li> </ul>
 <p><b>Kleine werkgever</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze groep heeft meer (typen) werknemers, dus moet ook breder op de hoogte zijn van de veranderingen.</li> <li>• Moet in staat zijn algemene vragen van werknemers te beantwoorden.</li> <li>• Moet weten wat zijn verantwoordelijkheid is en wat de verantwoordelijkheid van het administratiekantoor is.</li> <li>• Deze werkgever weet waarschijnlijk min of meer wat er verandert, maar moeten we goed meegeven wat van hem wordt verwacht.</li> <li>• Moet weten waarheen hij werknemers met meer verdiepende vragen moet doorsturen (naar BPFL).</li> <li>• Moet persoonlijk vertrouwen hebben dat BPFL het zo makkelijk mogelijk maakt.</li> </ul>
 <p><b>Grote werkgever</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze groep heeft de meeste werknemers en wij willen dat zij een ambassadeursrol pakken in de transitiecommunicatie.</li> <li>• Hebben zelf een gespecialiseerde HR-afdeling in huis, dus hebben de meeste kennis.</li> <li>• En deze persona speelt de grootste rol bij het mensen voorbereiden op pensioen (individuele rekenvoorbeelden etc.).</li> <li>• Hier gaan we het diepst in op het geven van inhoudelijke informatie.</li> </ul>

## 7. Communicatie- doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijven we de doelstellingen die we met onze transitiecommunicatie willen bereiken. Door deze vooraf scherp en meetbaar te formuleren, kunnen we tussentijds en achteraf goed evalueren of wij deze doelen hebben bereikt.



Met dit communicatieplan voor de transitiecommunicatie heeft BPFL twee hoofddoelstellingen: inzicht bieden in de belangrijkste wijzigingen bij de nieuwe regels voor pensioen en vertrouwen creëren dat BPFL de transitie goed en evenwichtig laat verlopen. Specifiek willen we dat alle deelnemers op 1 januari 2025 weten dat er nieuwe regels worden ingevoerd en dat bij deze regels alle deelnemers een persoonlijk pensioen krijgen dat meebeweegt met de economie. Verder is het belangrijk dat zij hebben ingelogd in het portaal van BPFL en dat zij weten welke effecten de nieuwe regels van pensioen hebben op hun persoonlijke situatie.

### 7.1 Inzicht bieden

BPFL wil meer doen dan alleen informeren, we willen echt inzicht bieden. De transitie naar de nieuwe regels voor pensioen raakt alle doelgroepen van BPFL. Het is belangrijk dat voor hen allemaal op hoofdlijnen duidelijk is wat de transitie inhoudt en wat de impact op hen is. Dit geldt zowel voor deelnemers als werkgevers. Dit betekent dat wij hen niet alleen voorzien van informatie, maar dat wij hen in de transitiecommunicatie ook stimuleren om in te loggen in het portaal van BPFL. Zo zien deelnemers direct de impact van de veranderingen op hun persoonlijke situatie.

### 7.2 Bijdragen aan vertrouwen

Het vertrouwen bij deelnemers in de oude regels van pensioen in het algemeen en ook specifiek in de pensioenregeling van BPFL is laag, al is het wel iets hoger dan het landelijk gemiddelde. Onze verwachting is dat het vertrouwen in de transitie naar de nieuwe regels voor pensioen ook niet hoog zal zijn. Om deze reden houdt onze tweede doelstelling voor dit communicatieplan, het vergroten van het vertrouwen, mede in dat de transitie door BPFL eerlijk en evenwichtig wordt uitgevoerd. De communicatie zal eerlijk en transparant zijn. Waar mogelijk framen we de boodschap positief. Maar we vertellen wel het eerlijke verhaal.

Bovenstaande hoofddoelstellingen zijn als volgt van toepassing op deelnemers en werkgevers van BPFL:

#### Deelnemers

Wij willen bereiken dat deelnemers erop vertrouwen dat BPFL de transitie goed vormgeeft en eerlijk laat verlopen. Daarnaast willen wij van de transitie gebruikmaken om het pensioenbewustzijn te stimuleren, door deelnemers te informeren over en inzicht te bieden in hun opgebouwde pensioen. Ons fonds wil de verwachtingen van deelnemers managen en ervoor zorgen dat ze de eigen verantwoordelijkheid die ze op dit gebied hebben, (her)kennen en benutten. Wij willen deelnemers

op het juiste moment relevante informatie geven, zonder ze hiermee te overladen. Hierdoor raken zij niet overweldigd en worden zij hopelijk gemotiveerd om op het juiste moment de juiste actie te ondernemen. Ook moet de communicatie een positieve bijdrage leveren aan het imago van BPFL.

#### Werkgevers

BPFL wil het pensioenbewustzijn van werkgevers niet alleen vergroten, wij willen ook de grote werkgevers motiveren en faciliteren om hun rol als ambassadeur te pakken. Pensioen is namelijk een mooie en belangrijke arbeidsvoorwaarde om aan te bieden. BPFL informeert de werkgevers over hun administratieve verplichtingen en de zorgplicht. Daarnaast moet de communicatie een positieve bijdrage leveren aan draagvlak en imago, in die zin dat werkgevers achter ons fonds (blijven) staan en ambassadeurs zijn.

### **7.3 Gemeenschappelijke communicatiedoelstellingen per fase (KPI's)**

Alle onderstaande communicatiedoelstellingen staan in dienst van het bereiken van de twee hoofddoelstellingen: inzicht bieden en vertrouwen creëren. Om de doelstellingen meetbaar te maken, hebben wij deze geformuleerd in KPI's.

Elke fase in de transitiecommunicatie kent eigen communicatiedoelstellingen. Sommige hiervan zijn gemeenschappelijk, dus voor de hele doelgroep, en sommige verschillen per persona. Dit hangt af van welk stukje informatie relevant is voor welke persona. Zo hebben wij de KPI's dus ook verdeeld: eerst de gemeenschappelijke KPI's per fase, en vervolgens daarbovenop specifieke KPI's voor de verschillende persona's.

Hieronder beginnen wij met het uiteenzetten van de communicatiedoelstellingen per fase die voor alle persona's gelden.



18-24 jaar



25-55 jaar



55-68 jaar



Gepensioneerden



Slapers

<b>Fase 1 (t/m Q1-2024)</b> <b>Bewust worden en oriënteren</b>	<b>Fase 2 (t/m Q4-2024)</b> <b>Verdiepen</b>	<b>Fase 3 (t/m Q2-2025)</b> <b>Accepteren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% van de deelnemers en pensioengerechtigden weet op 1 april 2024 dat BPFL per 1 januari 2025 overgaat op een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 50% van de deelnemers die weten dat we overgaan, voelt zich op 1 april 2024 goed geïnformeerd over de komst van een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 35% van de deelnemers en pensioengerechtigden weet op 1 april 2024 dat zij in de nieuwe regeling een persoonlijk pensioen krijgt.</li> <li>• 60% van de deelnemers en pensioengerechtigden weet op 1 april 2024 waar hij terecht kan met vragen.</li> <li>• BPFL heeft op 1 april 2024 gemiddeld van 60% van de vijf persona's het e-mailadres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% van de deelnemers en pensioengerechtigden weet op 1 januari 2025 dat BPFL per 1 januari 2025 overgaat op een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 70% van de deelnemers die weten dat we overgaan, voelt zich op 1 januari 2025 goed geïnformeerd over de komst van een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 50% van de deelnemers weet op 1 januari 2025 welke veranderingen in de regels voor pensioen op hem van toepassing is.</li> <li>• 60% van de deelnemers heeft op 1 januari 2025 ingelogd in het portaal van BPFL om te kijken welk pensioen hij kan verwachten in nieuwe pensioenregeling (en weet dat dit een prognose is die kan afwijken).</li> <li>• 40% van de deelnemers weet op 1 januari 2025 dat hun persoonlijke pensioen meebeweegt met de economie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% van de deelnemers en pensioengerechtigden weet op 1 juli 2025 dat BPFL per 1 januari 2025 is overgegaan op een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 75% van de deelnemers die weten dat we overgaan, voelt zich op 1 juli 2025 goed geïnformeerd over de komst van een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 70% van de deelnemers en pensioengerechtigden is op 1 juli 2025 tevreden over het nieuwe pensioen.</li> <li>• 70% van de deelnemers heeft op 1 juli 2025 ingelogd in het portaal van BPFL om te kijken wat het pensioen is na omzetting.</li> <li>• 70% van de deelnemers weet op 1 juli 2025 waarom er mogelijk verschillen zijn tussen de prognose en de eindstand.</li> </ul>



**Kleine zelfstandige met personeel**



**Kleine werkgever**



**Grote werkgever**






<b>Fase 1 (t/m Q1-2024)</b> <b>Bewust worden en oriënteren</b>	<b>Fase 2 (t/m Q4-2024)</b> <b>Verdiepen</b>	<b>Fase 3 (t/m Q2-2025)</b> <b>Accepteren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% weet op 1 april 2024 dat BPFL per 1 januari 2025 overgaat op een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 75% weet op 1 april 2024 dat er administratieve handelingen van hen wordt verwacht.</li> <li>• 75% weet op 1 april 2024 waar hij terecht kan met vragen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75% weet op 1 januari 2025 dat BPFL per 1 januari 2025 overgaat op een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 50% weet op 1 januari 2025 wat de belangrijkste wijzigingen voor de werknemers zijn van de nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 90% heeft op 1 januari 2025 de pensioenadministratie voor alle werknemers op orde.</li> <li>• 50% van de werkgevers die weten dat we overgaan, voelt zich goed geïnformeerd over de komst van een nieuwe pensioenregeling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% weet op 1 juli 2025 dat BPFL per 1 januari 2025 is overgegaan op een nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 75% weet op 1 juli 2025 wat de belangrijkste wijzigingen voor de werknemers zijn van de nieuwe pensioenregeling.</li> <li>• 75% van de werkgevers is op 1 juli 2025 van mening dat de transitie goed is verlopen.</li> <li>• 75% van de werkgevers die weten dat we overgaan, voelt zich goed geïnformeerd over de komst van een nieuwe pensioenregeling.</li> </ul>




#### 7.4 Specifieke doelstellingen per persona per fase (KPI's)

Naast het feit dat er gemeenschappelijke communicatiedoelstellingen per fase zijn, heeft BPFL ook specifieke communicatiedoelstellingen per persona per fase. Deze staan hieronder. Het gaat hier om informatie die specifiek relevant is voor een bepaalde persona en deze doelstellingen komen bovenop de gemeenschappelijke communicatiedoelstellingen die hierboven staan beschreven.





	Fase 1 (t/m Q1-2024) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q4-2024) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q2-2025) Accepteren
 <b>18-24 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60% weet op 1 april 2024 dat hij per 1 januari 2024 al pensioen opbouwt vanaf 18 jaar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% weet op 1 januari 2025 dat hij per 1 januari 2024 al pensioen opbouwt vanaf 18 jaar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
 <b>25-55 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50% weet op 1 april 2024 dat er een compensatieregeling is waar zij mogelijk voor in aanmerking komen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>70% weet op 1 januari 2025 dat er een compensatieregeling is waar zij mogelijk voor in aanmerking komen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>75% weet op 1 januari 2025 of en zo ja in welke mate zij gecompenseerd zijn.</li> </ul>
 <b>56-68 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50% weet op 1 april 2024 dat er een compensatieregeling is waar zij mogelijk voor in aanmerking komen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>60% start vanaf 1 januari 2025 met het maken van zijn online pensioenplan.</li> <li>70% weet op 1 januari 2025 dat er een compensatieregeling is waar zij mogelijk voor in aanmerking komen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>75% weet op 1 januari 2025 of en zo ja in welke mate zij gecompenseerd zijn.</li> </ul>
 <b>Gepensioneerden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50% weet op 1 april 2024 dat zij levenslang pensioen ontvangen.</li> <li>30% weet op 1 april 2024 dat hun inkomen jaarlijks meebeweegt met de economie.</li> <li>30% weet op 1 april 2024 dat er een solidariteitsreserve is.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>90% weet op 1 januari 2025 dat zij levenslang pensioen ontvangen.</li> <li>70% weet op 1 januari 2025 dat hun inkomen jaarlijks meebeweegt met de economie.</li> <li>70% weet op 1 januari 2025 dat er een solidariteitsreserve is.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
 <b>Slapers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40% weet op 1 april 2024 dat ze bij BPFL pensioen hebben staan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>75% weet op 1 januari 2025 dat ze bij BPFL pensioen hebben staan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>

	Fase 1 (t/m Q1-2024) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q4-2024) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q2-2025) Accepteren
 <p><b>Kleine zelfstandige met personeel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>70% voelt zich op 1 januari 2025 genoeg ondersteund om hun werknemers naar behoefte te informeren, of door te verwijzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% voelt zich op 1 januari 2025 genoeg ondersteund om hun werknemers naar behoefte te informeren.</li> </ul>
 <p><b>Kleine werkgever</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>70% voelt zich op 1 januari 2025 genoeg ondersteund om hun werknemers naar behoefte te informeren of door te verwijzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% voelt zich op 1 juli 2025 genoeg ondersteund om hun werknemers naar behoefte te informeren.</li> </ul>
 <p><b>Grote werkgever</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% voelt zich op 1 januari 2025 genoeg ondersteund om hun werknemers naar behoefte te informeren of door te verwijzen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% voelt zich op 1 juli 2025 genoeg ondersteund om hun werknemers naar behoefte te informeren.</li> </ul>

## 8. Communicatieboodschappen

In de voorgaande hoofdstukken hebben wij de veranderingen in de regels voor pensioen beschreven, met daaropvolgend de impact van deze veranderingen op de hele doelgroep en op de verschillende persona's specifiek.



Vervolgens hebben wij op basis hiervan voor elke fase gemeenschappelijke communicatiedoelstellingen en specifieke communicatiedoelstellingen per persona gedefinieerd. Dit hebben wij gedaan in de vorm van KPI's.

In dit hoofdstuk vertalen wij deze KPI's naar communicatieboodschappen per fase. Wederom delen wij deze op in gemeenschappelijke boodschappen en in specifieke communicatieboodschappen per persona.

In bijgevoegde roadmap geven we aan hoe en wanneer we de deelnemers en werkgevers informeren. De belangrijkste boodschappen staan in de tabel op de volgende pagina's.

NB: de communicatieboodschappen zijn uitgebreider dan de communicatiedoelstellingen. Wij communiceren immers niet om KPI's te halen, de transitiecommunicatie is gericht op een breed palet aan informatie.

Alle transitiecommunicatie zal gebruik maken van het aangepaste logo van BPFL met duidelijk het beeldmerk: 'nieuwe pensioenregeling' zichtbaar. We verwachten dat dit de attentiewaarde van de pensioenboodschappen zal verhogen.

### 8.1 Gemeenschappelijke communicatieboodschappen per fase

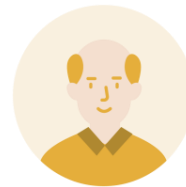
Zie pagina's hieronder.



18-24 jaar



25-55 jaar



55-68 jaar



Gepensioneerden



Slapers

<b>Fase 1 (t/m Q1-2024)</b> <b>Bewust worden en oriënteren</b>	<b>Fase 2 (t/m Q4-2024)</b> <b>Verdiepen</b>	<b>Fase 3 (t/m Q2-2025)</b> <b>Accepteren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Per 1 januari 2025 gaat BPFL over op een nieuwe pensioenregeling’</li> <li>• ‘In de nieuwe pensioenregeling krijgt iedereen een persoonlijke pensioen’</li> <li>• ‘Je kan [hier] terecht met vragen’</li> <li>• ‘Dit is waarom de oude regels niet meer voldoen’</li> <li>• ‘Geef ons [hier] je e-mailadres door’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Log in en zie wat de nieuwe pensioenregeling op jou voor gevolgen heeft’</li> <li>• ‘De hoogte van je pensioen beweegt mee met de economie’</li> <li>• ‘Hoe jonger je bent, hoe meer beleggingsrisico we nemen’</li> <li>• ‘Dit is de prognose voor de hoogte van je pensioen (pessimistisch, realistisch, optimistisch)’</li> <li>• ‘Zo hebben we de verdeling gemaakt en zijn we tot jouw aandeel gekomen’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Dit zijn de voordelen van de nieuwe pensioenregeling’</li> <li>• ‘Wij maken het zo makkelijk mogelijk voor je’</li> <li>• ‘Je kan altijd bij ons terecht voor vragen’</li> <li>• ‘Dit zijn je definitieve cijfers en dit is het verschil t.o.v. je prognose’</li> </ul>



**Kleine zelfstandige met  
personeel**



**Kleine  
werkgever**





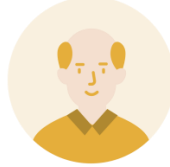


**Grote  
werkgever**

<b>Fase 1 (t/m Q1-2024)</b> <b>Bewust worden en oriënteren</b>	<b>Fase 2 (t/m Q4-2024)</b> <b>Verdiepen</b>	<b>Fase 3 (t/m Q2-2025)</b> <b>Accepteren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Per 1 januari 2025 gaat BPFL over op een nieuwe pensioenregeling’</li> <li>• ‘In de nieuwe pensioenregeling krijgt iedereen een persoonlijk pensioen’</li> <li>• ‘Pensioenen worden transparanter, persoonlijker’</li> <li>• ‘Je kan [hier] terecht met vragen’</li> <li>• ‘Van jou als werkgever worden administratieve handelingen verwacht’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Log in en zie wat de nieuwe pensioenregeling op jouw werknemers voor gevolgen heeft’</li> <li>• ‘Dit is wat jij moet doen om de transitie voor jouw werknemers goed te laten verlopen’</li> <li>• ‘Wij laten de transitie goed en evenwichtig verlopen’</li> <li>• ‘Zo werkt de compensatieregeling’</li> <li>• ‘Zo werkt het partnerpensioen’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Dit zijn de voordelen van de nieuwe pensioenregeling’</li> <li>• ‘Wij maken het ook in de nieuwe pensioenregeling zo makkelijk mogelijk voor je’</li> <li>• ‘Je kan altijd bij ons terecht voor vragen’</li> </ul>




## 8.2 Specifieke communicatieboodschappen per persona per fase

Op de onderstaande twee bladzijden staan de specifieke communicatieboodschappen per persona per fase, zoals aan het begin van dit hoofdstuk toegelicht.



	Fase 1 (t/m Q1-2024) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q4-2024) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q2-2025) Accepteren
 <b>18-24 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Welkom bij BPFL’</li> <li>• ‘Je bouwt bij BPFL vanaf 18 jaar pensioen op’</li> <li>• ‘Je hebt een persoonlijk pensioenpotje’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je kunt je pensioen meenemen naar je volgende baan’</li> <li>• ‘Je hebt al pensioen opgebouwd’</li> <li>• Veel tijd om dalingen te herstellen</li> <li>• ‘Zo gaan we om met jouw beleggingsrisico (hoger risico)’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Wij zorgen goed voor jouw pensioen’</li> </ul>
 <b>25-55 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je komt mogelijk in aanmerking voor een compensatieregeling’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Zo is het partnerpensioen vanaf nu geregeld’</li> <li>• ‘Zo werkt de compensatieregeling’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je bent op deze manier gecompenseerd’</li> </ul>
 <b>56-68 jaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je komt mogelijk in aanmerking voor een compensatieregeling’</li> <li>• ‘Denk na over je leven na pensioenleeftijd’</li> <li>• ‘Je kan in één keer maximaal 10% van je totale pensioen opnemen’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Dit is hoeveel pensioen jij zal ontvangen na de pensioenleeftijd’</li> <li>• ‘Zo gaan we om met jouw beleggingsrisico (laag risico)’</li> <li>• ‘Zo werkt de compensatieregeling’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je bent op deze manier gecompenseerd’</li> <li>• ‘Deze pensioenkeuzes kun je nog steeds maken in de nieuwe regeling’</li> </ul>
 <b>Gepensioneerden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je (pensioen)inkomen verandert jaarlijks’</li> <li>• ‘Er is een solidariteitsreserve waarmee grote schommelingen kunnen worden opgevangen’</li> <li>• ‘Je blijft levenslang pensioen ontvangen’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Log in om de hoogte van je pensioen te zien’</li> <li>• ‘Zo werkt de solidariteitsreserve’</li> <li>• ‘Houd rekening met eventuele dalingen in je inkomen’</li> </ul>	n.v.t.
 <b>Slapers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je hebt bij BPFL pensioen staan’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘Je kan je pensioen overzetten van BPFL naar je huidige pensioenfonds’</li> <li>• ‘Log in en zie hoeveel pensioen je hebt staan’</li> <li>• ‘Geen huidige pensioenuitvoerder? [Hier] vind je meer informatie’</li> </ul>	n.v.t.



	Fase 1 (t/m Q1-2024) Bewust worden en oriënteren	Fase 2 (t/m Q4-2024) Verdiepen	Fase 3 (t/m Q2-2025) Accepteren
 <p><b>Kleine zelfstandige met personeel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'Dit moet jij doen, dit moet het administratiekantoor doen'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
 <p><b>Kleine werkgever</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'Dit moet jij doen, dit moet het administratiekantoor doen'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>
 <p><b>Grote werkgever</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'Zo pak je ambassadeursrol'</li> </ul>

## 9. Communicatie- middelen

BPFL heeft momenteel al een uitgebreide middelenmix die het gebruikt voor algemene pensioencommunicatie. Bij de transitiecommunicatie zal dit niet anders zijn. De bestaande middelenmix zal de basis vormen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan digitale nieuwsbrieven, newsalerts, online magazine J'ouw dag, de website, webinars, FAQ's en korte video's en animaties. Boven op deze generieke middelenmix en generieke communicatie is het plan om de transitiecommunicatie meer te segmenteren. Daarnaast is het van belang de communicatiemiddelen en de inhoud daarvan goed op elkaar te laten aansluiten, zodat er geen verwarring ontstaat bij deelnemers.

### 9.1 Segmentatie

In de reguliere pensioencommunicatie segmenteert BPFL voor het overgrote deel alleen op niet-gepensioneerd versus gepensioneerd. In de

transitiecommunicatie verandert dit. BPFL communiceert aan de hand van de persona's en de opgestelde communicatiedoelen en -boodschappen per persona per fase. De ene doelgroep is de andere niet en elke doelgroep heeft zijn eigen wensen, behoeften en aanwezigheid met betrekking tot de communicatie en de platforms waarop zij aanwezig is.

#### 18-24 jaar

De doelgroep 18-24 jaar is een doelgroep voor wie de transitiecommunicatie het minst relevant is. Voor deze doelgroep heeft de transitie niet direct impact. In het algemeen zijn de jonge deelnemers maar in zeer beperkte mate bezig met hun pensioen en hebben ze hier weinig interesse voor. De verwachting is dat deze doelgroep voornamelijk behoefte heeft aan digitale communicatie. Deze doelgroep is ook veel te vinden op social media, in toenemende mate ook op LinkedIn. Daarnaast is de verwachting dat korte, visuele communicatie bij deze doelgroep het meest doeltreffend is. Tot slot is het de wens van ons fonds om het mogelijk te maken om digitaal laagdrempelig vragen te kunnen stellen. Bijvoorbeeld via LinkedIn.

#### 25-55 jaar

Individen in deze groep die in het midden van hun carrière staan, gaan er in eerste instantie mogelijk niet op vooruit bij de nieuwe regels voor pensioen. Het gaat hier specifiek om deelnemers tussen de 39 en 59 jaar. Voor hen wordt mogelijk een

compensatieregeling in het leven geroepen. Het is dus belangrijk om hen in de middelenkeuze de kans te geven hun zorgen te uiten en vragen te stellen. Er valt goed te anticiperen op de vragen die zij hebben, waarbij een webinar een goed middel is om gerichte informatie te zenden en voor deelnemers om vragen te stellen. Ditzelfde geldt voor het mogelijk fysiek langsgaan bij enkele van de grootste aangesloten werkgevers. Deze boodschappen kunnen vervolgens in kleine video's opgeknipt worden ten behoeve van de hele doelgroep.

- Langsgaan bij werkgevers
- Social media (LinkedIn)
- Webinars
- Klantenservice via telefoon

#### 56-68 jaar

Voor individuen uit deze doelgroep geldt hetzelfde als voor individuen in voornoemde doelgroep 25-55 jaar. Zij zullen vragen en zorgen hebben en er moet een goede plek zijn om vragen te stellen en eventuele zorgen te uiten.

- Eventueel langsgaan bij werkgevers
- Webinars
- Klantenservice via telefoon
- Eventueel pensioenconsulenten

### Gepensioneerden

Niet alle gepensioneerden zullen digitaal vaardig zijn of digitaal contact prettig vinden. Een webinar kan hierbij minder goed werken. Het fonds wil in 2024 een bijeenkomst organiseren voor gepensioneerden waar zij terecht kunnen met vragen en waar BPFL de gevolgen voor deze groep toelicht. Immers, gepensioneerden werken niet meer en krijgen dus niet via hun werkgever informatie over de nieuwe regels voor pensioen.

### Slapers

Momenteel is er weinig actieve communicatie naar slapers. In de transitiecommunicatie is het van belang om ook met deze doelgroep te communiceren. Een deel van de communicatie komt overeen met die van actieve deelnemers, maar een verschil is bijvoorbeeld communicatie over waardeoverdracht. Ook wil ons fonds deze groep informeren over dat zij pensioen bij BPFL hebben opgebouwd. De verwachting is dat een deel dit niet weet.

### Arbeidsongeschikten

Aan de groep arbeidsongeschikten zal BPFL specifieke aandacht moeten besteden. De communicatiedoelstellingen verschillen niet van andere actieve deelnemers, maar sommige communicatie wordt wel specifiek aan hen gericht.

### Kleine zelfstandige met personeel en kleine werkgever

Voor kleine werkgevers, die weinig kennis hebben van (de transitie naar) de nieuwe regels voor pensioen, is het noodzakelijk handvatten te bieden. Een fysieke folder, met daarop de belangrijkste vragen en antwoorden en wat er specifiek verandert voor hun werknemers, kan hierbij helpen. Deze folder kunnen zij ter beschikking stellen aan hun werknemers. Zo bereik je een zo groot mogelijke groep wiens aandacht je online moeilijker krijgt.

### Grote werkgever

Er is een kleine groep werkgevers die in de categorie 'grote werkgevers' past. In de transitiecommunicatie loont het om hierbij het gesprek aan te gaan en uit te leggen wat er allemaal verandert en wat voor impact dit op hen heeft. Dit geldt zowel voor de werkgever zelf, dus bijvoorbeeld de HR-afdeling en het bestuur, maar ook voor werknemers. Zij krijgen dan meteen de kans hun vragen te stellen en zorgen te uiten. Dit geldt voor alle doelgroepen. Tegelijkertijd wil BPFL de werkgevers faciliteren om ambassadeur van ons fonds te zijn richting werknemers.

### Social media

Momenteel doet BPFL niet actief aan social media. Voor de transitiecommunicatie wil BPFL wel social media inzetten. Ons fonds wil in ieder geval LinkedIn gaan gebruiken. Dit is het platform waar

de meeste mensen actief zijn en op zoek zijn naar professionele informatie en kan worden gebruikt door deelnemers om laagdrempelig vragen te stellen. LinkedIn werkt goed in combinatie met bijvoorbeeld artikelen, visuele middelen en verwijzingen naar de website. Via LinkedIn-campagnes is het mogelijk de communicatie heel specifiek te richten op bepaalde leeftijdsgroepen en werkgevers, waarbij ook goed per persona gesegmenteerd kan worden. Dit kan bijvoorbeeld ook door aan te sluiten op (het bereik van) de LinkedIn-pagina's van de grote werkgevers.

### Visuele middelen

BPFL heeft de ambitie om steeds meer communicatie visueel te maken. De transitiecommunicatie is hier vanwege de complexiteit van de informatie heel geschikt voor. Hoe ingewikkelder de informatie, hoe kleiner de kans dat je boodschap via alleen tekst overkomt. Denk hierbij aan:

- Visuele tijdlijnen
  - o Hoe ziet het proces naar de nieuwe regels voor pensioen eruit?
  - o Wanneer moet je wat doen?
- Korte (max. twee minuten) video's met bestuurders, die veelgestelde vragen beantwoorden

- o Waarom nieuwe regels voor pensioen?
- o Hoe werkt regeling X?
- Tutorialvideo's
  - o Hoe moet ik de prognose lezen?
  - o Waar geef ik mijn e-mailadres door?
- Infographics
  - o Overzicht van belangrijkste wijzigingen regels voor pensioen
  - o Grafiek die verdeling beleggingsrisico verdeeld over leeftijd laat zien
- Een reeks animaties die uitlegt waarom de regels voor pensioen veranderen
  - o Waarom voldoen de oude regels niet meer?
  - o Wat zijn de voordelen van de nieuwe regels?
  - o Wat merk je van de nieuwe regels?

e-mailadressen, omdat deze groep uit beeld raakt wanneer zij slaper worden.

*Aansluiten bij initiatieven vanuit de sector*

De sector is bezig met initiatieven om de nieuwe regels voor pensioen onder de aandacht te brengen. Denk bijvoorbeeld aan een campagne vanuit de overheid. BPFL sluit hier in de communicatie waar mogelijk bij aan door de uitingen te integreren in de communicatiemiddelen van het fonds of hiernaar te verwijzen.

*Digitale bereikbaarheid vergroten*

BPFL is een digitaal fonds en communiceert dus zoveel mogelijk digitaal. Hierom willen wij onze digitale bereikbaarheid maximaliseren. In andere woorden: wij willen zoveel mogelijk privé-e-mailadressen en mobiele nummers van onze doelgroep ontvangen. Privé e-mailadressen zijn beter dan zakelijke

## 10. Evaluatie

BPFL verzamelt informatie over het behalen van de vooraf vastgestelde doelstellingen. Door de KPI's te meten, verkrijgt ons fonds waardevolle inzichten om de communicatie eventueel bij te sturen. Voor de meting en evaluatie van de transitiecommunicatie kiest BPFL voor een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

BPFL zal na elke fase van de transitiecommunicatie data ophalen om de KPI's van die fases te kunnen meten. Fase 1 van de communicatie (bewust worden en oriënteren) is al begonnen en duurt tot 1 april 2024. Dit zal het eerste echte meetmoment zijn. Het tweede meetmoment is na 1 januari 2025, wanneer Fase 2 (verdiepen) is afgerond. Het derde meetmoment is na 1 juli 2025, wanneer Fase 3 (accepteren) is afgerond.

### 10.1 Online surveys

Het afgelopen deelnemerstevredenheidsonderzoek van 2022 dient als (gedeeltelijke) basis voor het meten van de KPI's. Aangezien fase 1 al is

begonnen, is er geen sprake van een echte nulmeting. In Q2-2024, Q1-2025 en Q3-2025 zal een online survey uitgaan om de KPI's van de desbetreffende fases te meten. Aangezien ons fonds ervoor kiest om in opeenvolgende fases dezelfde KPI met een ambitieuzer resultaat te hanteren, wordt zo kwantitatief en feitelijk de voortgang gemeten.

### 10.2 In gesprek met deelnemers en werkgevers

Het houden van webinars over verschillende onderwerpen en in gesprek gaan met (grote) werkgevers is onderdeel van de transitiecommunicatie. BPFL is van plan om tijdens deze online en offline bijeenkomsten feedback op te halen bij deelnemers en werkgevers. In deze webinars komt een goed beeld naar voren van de opinie.

### 10.3 Overig

Naast de online surveys en de gesprekken met deelnemers en werkgevers is BPFL ook op andere manieren constant feedback aan het verzamelen om de transitiecommunicatiestrategie verder te verbeteren. Denk hierbij aan:

- Klikpercentages op de website
- Doorklikpercentages op nieuwsbrieven in de mail
- Beschikbare e-mailadressen in het kader van de digitale bereikbaarheid
- Logboeken van de klantenservice om de interactie met deelnemers te kunnen analyseren
- Inloggegevens bijhouden van het werknemersportaal en het werkgeversportaal
- Interactie meten met beschikbare feedbacktool in zijbalk website
- Bereik en interactie op social media (specifiek LinkedIn) meten

## 11. Beheers- maatregelen

In de transitiecommunicatie informeren we deelnemers over de oude situatie en de verwachte nieuwe situatie. Belangrijk is dat deze informatie correct is. Dit borgen wij op verschillende manieren.



- AZL zorgt voor een inhoudelijke en juridische toets van de communicatie-uitingen.
- Communicatie door AZL opgesteld wordt voorgelegd aan het bestuursbureau. Het bestuursbureau controleert op juistheid.
- Communicatie die wordt gebaseerd op aangeleverde input en door AZL wordt geredigeerd, zal altijd eerst voor akkoord worden voorgelegd aan degene die de informatie aanlevert.
- AZL levert ook generieke communicatie aan ons fonds. Denk hierbij aan generieke aanpassingen van websiteteksten. Hierbij vindt er een inhoudelijke review plaats binnen AZL door een senior bestuursadviseur.
- De op basis van het geselecteerde adresbestand gemergde brieven worden steekproefsgewijs gecheckt door de interne accountmanager van ons fonds aan de hand van de gegevens die in de administratie staan. Zo wordt de kans op datalekken en fouten geminimaliseerd. Van de verzendingen wordt ISAE 3000 evidence vastgelegd.
- UPO's worden door AZL geautomatiseerd aangemaakt. De inregeling hiervan verloopt via het change management proces waarbij de geautomatiseerde aanmaak en de brieven inhoudelijk worden gecontroleerd voordat deze in productie gaan. Hierbij wordt getoetst of gegevens en bedragen op het UPO overeen komen met gegevens in onze administratie. Change management en UPO mutaties vallen beide in scope van de jaarlijkse ISAE 3402 audit. Vanuit de selecties UPO mutaties worden onder andere de brieven (nogmaals) inhoudelijk gecontroleerd. Bij geconstateerde afwijkingen wordt de oorzaak bepaald en worden alle UPO's gecontroleerd die hierdoor geraakt zouden kunnen zijn. Er zijn geen bevindingen geconstateerd in de uitgevoerde controles in 2022.
- Voor de uitvoering van de administratie wordt gebruik gemaakt van Festina Finance. Festina Finance volgt hierbij de Nederlandse wetgeving. De programmatuur die de URM-berekeningen verzorgt, is bij het inregelen uitvoerig getest. Bij de oplevering is nogmaals getest op correcte berekeningen. Het proces is geautomatiseerd ingeregeld zodat alle data uit de administratie wordt overgenomen. Schaduwberekeningen worden gemaakt door actuaariaat.
- De ISAE 3402 beschrijft in hoofdstuk 5 de wijze waarop AZL datakwaliteit waarborgt, o.a. door aansluiting met bronsystemen (BRP, UWV, UPA, etc.) en de 700 datacontroles van het datacontroleraamwerk. De datacontroles zijn veelal application controls op juiste invoer van data (bijvoorbeeld aan de hand van onze

portalen) die hiermee de datakwaliteit van de systemen aan de voorkant afdwingt.

- Voor invaren dient datakwaliteit te worden vastgesteld aan de hand van het kader datakwaliteit opgesteld door DNB en de Pensioenfederatie. In het invaardossier is een risicoanalyse door het fonds alsmede een data analyse uitgevoerd (dit kan door AZL of een andere partij). Het invaardossier wordt vervolgens getoetst door een externe auditor.
- Een externe partij zal een controle uitvoeren bij invaren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de risicoanalyse op datakwaliteit die wordt uitgevoerd in het kader van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Bij de beoordeling wordt gebruik gemaakt van de rapportage “invaardossier” opgesteld door een externe accountant.
- AZL gaat over naar een nieuw administratiesysteem: Festina Finance. Hiervoor vinden voorafgaand aan de overgang van de pensioenregeling van BPFL diverse audits en tests plaats zodat de overgang zo gecontroleerd mogelijk kan plaatsvinden. Het proces van overgang van het oude naar het nieuwe administratiesysteem wordt gelijktijdig gedaan met het invaren van de pensioenen. Zo kan de nieuwe pensioenregeling gelijk vanaf de start worden geadministreerd in de nieuwe

pensioenadministratie. Uitgangspunt bij deze overgang is dat de deelnemers hier zo min mogelijk van zullen merken, uitkeringen van gepensioneerden niet onderbroken zullen worden en nieuwe uitkeringen ook gewoon plaats kunnen vinden.

- Het is belangrijk dat we tijdens de transitie correcties van pensioenaanspraken en -rechten zoveel mogelijk voorkomen. Voor de transitie hebben wij onze administratie opgeschoond en ervoor gezorgd dat onze communicatie aansluit op de administratie. Indien er tijdens de transitie alsnog correcties nodig zijn, dan informeren wij de deelnemer hierover conform ons correctie- en herzieningsbeleid.
- BPFL probeert de transitie zo evenwichtig mogelijk uit te voeren en deelnemers zo goed mogelijk te informeren. Als er toch een ontevreden deelnemer is, kent ons fonds een ‘klantvriendelijke’ klachtenregeling en we verwijzen door naar het GIP.



## 12. Onderbouwing van keuzes

Bij het maken van het communicatieplan voor de transitie van de regels voor pensioen heeft BPFL veel keuzes gemaakt. Achter al deze keuzes zit een gedachte. In dit hoofdstuk gaan wij nader in op waarom ons fonds specifieke keuzes maakt.

### 12.1 Persona's

In onze transitiecommunicatie zetten we de deelnemer centraal. BPFL heeft een diverse groep deelnemers en daarom hebben we persona's gemaakt. Door middel van deze segmentatie kunnen we nog meer communicatie op maat verzorgen.

Wij hebben ervoor gekozen de deelnemers in vijf groepen te verdelen: 18-24, 25-55, 56-68, gepensioneerd en slapers. Het is belangrijk om van de jongste groep een aparte persona te maken, omdat deze groep per 1 januari 2024, wanneer de toetredingsleeftijd van 21 naar 18 jaar gaat, ruim 50% van de actieve deelnemerspopulatie omvat (90.000 van de 166.000). Daarnaast is het van belang van de slapers een aparte persona te maken, aangezien zij verreweg de grootste groep zijn in de gehele populatie: 195.000 van de 331.000, oftewel 59%. Bij de middengroepen is de knip op 55 jaar arbitrair, maar ongeveer vanaf die leeftijd begint het voorbereiden op pensioen. Dit vraagt andere communicatie dan bij de groep tot 55 jaar.

Voor de werkgevers geldt dat van de 6.700 ongeveer de helft geen of één werknemer(s) heeft en slechts ca. 2% meer dan vijftig werknemers. Bij dit kleine aantal werkgevers werkt uiteraard wel verreweg het grootste deel van de deelnemers. Dit vraagt om andere communicatie en daarom

hebben wij in de persona's dit onderscheid gemaakt.

### 12.2 Communicatiedoelstellingen en communicatiestrategie

BPFL is een fonds waarbij deelnemers relatief weinig pensioenkennis hebben. Verreweg de meeste deelnemers werken relatief kort bij een werkgever die is aangesloten bij BPFL. Het gaat hier bijvoorbeeld om bijbaantjes in de supermarkt. Het gemiddelde pensioen dat deelnemers opbouwen bij BPFL is dan ook laag: zo'n € 300,-. Ondanks dat de deelnemerstevredenheid over BPFL iets hoger is dan het landelijk gemiddelde, is deze met 23,8% aan de lage kant. Daarbij komt dat de pensioenen bij BPFL per 1 januari 2021 zijn verlaagd.

De combinatie van leeftijd (jong), betrokkenheid bij BPFL (laag) en tevredenheid over BPFL (laag) zorgt ervoor dat BPFL kiest voor twee communicatiedoelstellingen: inzicht bieden en vertrouwen creëren.

De twee doelen zijn verdeeld over drie fases: 1) bewust worden en oriënteren, 2) verdiepen en 3) accepteren. Fase 1 en 2 zijn vooral gericht op inzicht bieden en fase 3 vooral op vertrouwen creëren. Het inzicht bieden verdeelt ons fonds over twee fases, omdat wij de informatie gelaagd en toegankelijk willen aanbieden. Wij willen



deelnemers op het juiste moment relevante informatie geven, zonder ze hiermee te overladen. Zo zorgen we ervoor dat deelnemers niet overweldigd raken en afhaken.

In de eerste fase gaat het vooral om bewust worden van het feit dat er iets verandert. In de tweede fase gaan we specifieker in op wat er precies verandert voor de deelnemer als individu en willen we ook dat deelnemers inloggen om inzicht te krijgen in hun situatie. Fase 3 is erop gericht dat zij een goed gevoel overhouden aan de transitie. Ons fonds wil laten zien dat het de transitie goed en eerlijk laat verlopen en wil dat deelnemers hier een goed gevoel aan overhouden. Zo staan de drie fases in dienst van de twee communicatiedoelstellingen.

Vanwege het lage kennisniveau en de lage betrokkenheid zijn de gemaakte KPI's gericht op basiskennis en inzicht en dus gericht op wat de doelgroep moet weten. Ons fonds streeft ernaar deze hoofdlijnen goed over te brengen en ervoor te zorgen dat deelnemers hun e-mailadres (en liefst ook het mobiele nummer) beschikbaar stellen en inloggen in het portaal van BPFL.

De KPI's zijn onderverdeeld in gemeenschappelijke KPI's die voor alle persona's gelden en specifieke KPI's per persona. Zo borgen we algemene basiskennis voor iedereen aan de ene kant en specifieke kennis per persona aan de andere kant.

### 12.3 Boodschappen en kanalen

BPFL heeft de ambitie om steeds meer communicatie visueel te maken. Hier heeft BPFL drie redenen voor. De eerste reden is dat visuele communicatie doeltreffender is dan tekst. Zeker wanneer het gaat om complexe informatie, zoals de pensioentransitie, werken visualisaties goed. Dit geldt specifiek voor jonge doelgroepen, die bij BPFL in de meerderheid zijn. Zij zijn minder geneigd te lezen en zijn veel meer gericht op korte, visuele informatie. Een derde reden waarom BPFL inzet op visuele communicatie is de digitalisering. BPFL is een digitaal fonds en richt zich in algemene zin steeds meer op digitale communicatie.

Tegelijkertijd staren we ons niet blind op digitale communicatie. Voor de oudere groep actieve deelnemers en de gepensioneerden verandert meer dan voor de jonge deelnemers. Zij zullen hierdoor meer vragen en misschien wel zorgen hebben over de veranderingen. Vooral voor deze groep zal BPFL (online en offline) interactie zoeken. Denk hierbij aan webinars of eventuele bijeenkomsten voor gepensioneerden.

### 12.4 Woordenlijst

De schrijfstijl en de woordkeuzes in dit document zijn conform de richtlijn 'onze taal op groen' van de

Pensioenfederatie. In dit document staan criteria voor bruikbare termen en formuleringen. Het is niet verplicht deze richtlijn te volgen, maar het advies is wel gebaseerd op ervaringen van de Pensioenfederatie. BPFL maakt de keuze de meeste termen over te nemen (ook al bij het schrijven van dit plan). Bijvoorbeeld:

- Niet pensioenvermogen of pensioenkapitaal, maar pensioen
- Niet ouderdomspensioen, maar pensioen
- Niet pensioenpot(je), maar pensioen
- Niet uitkering, maar inkomen
- Regels voor pensioen
- Niet volatiliteit, maar schommelingen of bewegingen
- Niet indexeren, maar is hoger/lager
- Niet invaren, maar omzetten naar
- Niet premie betalen, maar geld inleggen
- Niet offensief/defensief, maar meer/minder risico nemen

Daarnaast probeert BPFL technisch jargon, zoals bijvoorbeeld 'collectieve waardeoverdracht', 'beleggingsprofiel', 'risicopreferentieonderzoek' of 'renteafdekking' niet te gebruiken, maar in begrijpelijke taal te omschrijven.

Een voorbeeld van een woord dat BPFL wel gebruikt, maar tegen het advies van de Pensioenfederatie in, is 'deelnemer'. De Pensioenfederatie spreekt liever van 'klant', omdat dit een associatie met vriendelijkheid en dienstbaarheid zou hebben, terwijl 'deelnemer' afstandelijk jargon zou zijn. BPFL is het hier niet mee eens en blijft het woord 'deelnemer' gebruiken. Dit is iedereen gewend en daarnaast vindt BPFL dit woord geen jargon, terwijl het bij het woord 'klant' juist koude en zakelijke associaties oproept.

# Bijlage 1: Roadmap deelnemers

## Fase 1: Bewust worden en oriënteren

In de eerste fase ligt de nadruk op deelnemers bewust laten worden van het feit dat de regels voor pensioen veranderen. Met deze communicatie is reeds gestart in 2021 met het risicopreferentie onderzoek. In 2022 zijn alle doelgroepen geïnformeerd over de komst van de nieuwe pensioenregeling op de website, via de digitale nieuwsbrief en het verkorte jaarverslag. In 2023 wordt deze communicatie geïntensiveerd. Daarbij geven we ook al basisinformatie over deze veranderingen.

### Gemeenschappelijke communicatie

In de eerste fase heeft ons fonds vijf KPI's gedefinieerd. Deze gaan voornamelijk over algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen en deelnemers bewustwording. Deze informatie wil ons fonds zo breed mogelijk over de Bühne krijgen. Denk hierbij aan een landingspagina op de website met een tijdlijn, nieuwsberichten op de website, digitale nieuwsbrieven, e-mailalerts en items in het digitale magazine J'ouw Dag dat 2x per jaar verschijnt.

BPFL sluit ook aan bij de overheids campagne rond de veranderingen in de regels van pensioen. Deze campagne loopt vanaf eind Q3 2023. Aan het einde van deze (en de overige twee) fase(s) toetsen we de KPI's en kennis bij de verschillende doelgroepen middels een survey. Dit geeft extra sturing aan de invulling van de communicatie die volgt.

Een belangrijke communicatieactie in juli 2023 was een oproep om het e-mailadres door te geven. Als haakje gebruikten we het aannemen van de nieuwe pensioenwet. We riepen alle deelnemers die we niet digitaal konden bereiken per brief op om het e-mailadres door te geven, zodat zij geen informatie over hun nieuwe pensioenregeling missen.

### 18-24 jaar

Voor de persona 18-24 hebben we in fase 1 een extra communicatieactie opgezet. Alle nieuwe deelnemers vanaf 18 jaar die vanaf 1 januari 2024 pensioen opbouwen, hebben een e-mailservice ontvangen om ze hierop te attenderen. Binnen 3 maanden na 1 januari 2024 ontvangen zij ook de welkomstcommunicatie (vanuit de procescommunicatie).

## Fase 2: Verdiepen

In de tweede fase gaan wij dieper in op de veranderingen en bieden wij inzicht in wat er voor

deelnemers specifiek verandert. Daarnaast sturen wij in deze fase ook aan op inloggen in het portaal van BPFL, zodat deelnemers hun individuele prognose voor de hoogte van hun pensioenkapitaal zien.

### Gemeenschappelijke communicatie

Waar we in de eerste fase deelnemers bewust hebben gemaakt van de veranderingen, gaan wij hier in de tweede fase dieper op in.

Een eerste belangrijke mijlpaal is het vaststellen van het transitieplan en publicatie daarvan. We maken doelgroep specifieke samenvattingen en brengen die bij de deelnemers onder de aandacht met een e-mailservice. Het transitieplan zelf is laag 3.

Op de website van BPFL richten we een soort micro website in met informatie over de nieuwe pensioenregeling. Een deel van de informatie is generiek van aard, een ander deel maken we doelgroep specifiek. Zo verhogen we de persoonlijke relevantie.

We zetten een reeks uitleganimaties over de nieuwe pensioenregeling in en eventueel infographics. Wij geloven in meer beeld en minder tekst.

De J'ouw dag in Q2-2024 krijgt twee versies: een voor de actieven en een voor de gepensioneerden.

Zo kunnen we specifiekere relevante informatie overbrengen.

We organiseren in deze fase ook een webinar voor deelnemers, waarin we uitleg geven over de nieuwe pensioenregeling.

Een belangrijk communicatiemoment in deze fase is de het tonen van de prognoses. In Q4-2024 krijgen alle deelnemers prognose voor hun nieuwe pensioen (in vergelijking met hun pensioen in de huidige pensioenregeling). We tonen de prognose in een digitale omgeving. Deelnemers ontvangen een activerende e-mail om deze omgeving te bekijken. Deelnemers die we niet digitaal kunnen bereiken, krijgen de prognose per brief. Wij zijn voornemens om in Q4-2024 ook een webinar te organiseren met extra algemene toelichting op de prognose.

Aan het eind van fase 2 voeren we wederom een survey uit om wederom de kennis en KPI's te toetsen.

#### 18-24 jaar

In fase 2 besteden we aan deze doelgroep extra aandacht door inzet van een social media campagne. Wij geloven dat dit kanaal kan helpen bij onze zichtbaarheid bij de jonge doelgroep. Verder willen we in deze fase een e-mailservice sturen aan deze groep en ze te attenderen op hoe het fonds belegt en wat dit voor hen betekent (hoe jonger, hoe meer risico's).

#### 25-55 jaar

In deze fase geven wij de groep die in aanmerking komt voor de compensatieregeling extra aandacht door ze hierover te informeren met een e-mailservice. Meer informatie vinden ze op de website.

#### 56-68 jaar

Ook in deze leeftijdsgroep komen deelnemers in aanmerking voor de compensatieregeling. We informeren ze met een e-mailservice.

Daarnaast zorgen we voor extra aandacht voor informatie over het proces met pensioen gaan. We zorgen dat ze tijdig weten wat met pensioen gaan rond het transitie moment voor ze betekent. Tot wanneer kunnen ze plannen maken in Mijn Pensioenplan? Hoe gaat dat vanaf 1 januari 2025? We overwegen inzet van pensioenconsulenten voor extra begeleiding. Dat kan ook online met een videocall. We overwegen ook een webinar speciaal gericht op het proces met pensioen gaan. Deze middelen zijn gericht op een goede begeleiding in de te maken keuzes en het wegnemen van zorgen.

#### Gepensioneerden

Gepensioneerden krijgen in 2024 aparte edities van het digitaal magazine J'ouw Dag. Zo kunnen we specifieke zorgen wegnemen die bij deze groep leven. Bijvoorbeeld over het schommelen van de uitkering.

Gepensioneerden merken veranderingen direct in hun portemonnee. We verwachten van deze doelgroep de meeste belangstelling voor de wijzigingen. Daarom krijgen alle gepensioneerden in 2024 ook een persoonlijke brief over de veranderingen in de nieuwe pensioenregeling.

We overwegen een bijeenkomst voor gepensioneerden, zodat we in gesprek kunnen gaan.

#### Slapers

We verwachten dat lang niet alle slapers zich bewust zijn van het feit dat zij bij BPF pensioen hebben staan. Daarom sturen wij in Q2-2024 een e-mailservice aan deze groep uit om hen hiervan bewust te maken. We brengen ook de mogelijkheid van waardeoverdracht onder de aandacht.

### **Fase 3: Accepteren**

In de laatste fase is de nieuwe pensioenregeling van kracht. Indien informatie tijdelijk niet beschikbaar is in het portaal, of als de dienstverlening tijdelijk anders loopt, informeren we de deelnemers hierover.

#### *Gemeenschappelijke communicatie*

In deze fase sturen we de tweede prognose van het pensioen in de nieuwe regeling vs het pensioen in de oude regeling. We leggen uit waarom er

mogelijk verschillen zijn tussen de bedragen oud /  
nieuw en ook tussen de 1<sup>e</sup> prognose en de 2<sup>e</sup>  
prognose.

We sturen op inloggen in het portaal en het volgen  
van je pensioen.

Aan het einde van Q2-2025 toetsen we de KPI's en  
kennis weer met een survey.

## Bijlage 2: roadmap werkgevers

### Fase 1: Bewust worden en oriënteren

In de eerste fase ligt de nadruk op werkgevers bewust laten worden van het feit dat de regels voor pensioen veranderen. Daarbij geven we ook al basisinformatie over deze veranderingen. In 2021 zijn we gestart met deze communicatie.

In deze eerste fase heeft ons fonds drie KPI's geformuleerd. Deze zijn gericht op dat alle werkgevers die zijn aangesloten bij BPFL weten dat ons fonds per 1 januari 2025 overgaat op nieuwe regels voor pensioen, dat zij weten wat voor administratieve handelingen van hen gevraagd worden en waar zij terecht kunnen met vragen. De algemene communicatie over de veranderingen sluit aan op de communicatie voor deelnemers: dezelfde onderwerpen worden behandeld en hetzelfde kennisniveau wordt verwacht. Dit gaat dan ook via dezelfde middelen op dezelfde momenten.

In juli 2023 organiseerden we een eerste webinar voor werkgevers om ze inzicht te geven in de belangrijkste wijzigingen per 1 januari 2025. Het webinar is na afloop opgeknipt in korte video's.

Deze zijn via de website te bekijken en via een digitale nieuwsbrief bij de werkgevers onder de aandacht gebracht.

Daarnaast hebben we in de eerste fase ook al aandacht voor de administratieve handelingen die van werkgevers worden verwacht. De belangrijkste boodschap is: zorg dat je pensioenadministratie op orde is. We hebben hiervoor in Q1 2024 een e-mailservice ingezet.

### Fase 2: Verdiepen

In de tweede fase gaan wij dieper in op de veranderingen en bieden wij inzicht in wat er voor de werknemers, deelnemers aan ons fonds, specifiek verandert. Omdat we het belangrijk vinden dat ook de werkgevers van deze informatie op de hoogte zijn, wordt deze informatie (zie roadmap deelnemers) ook met hen gedeeld.

We ontwikkelen een toolkit voor werkgevers die zij kunnen inzetten op de werkvloer. Onderdeel van deze toolkit is bijvoorbeeld een fysieke poster/infographic van de belangrijkste wijzigingen. Deze kan de werkgevers via de werkvloer onder de aandacht brengen.

In 2024 organiseren we opnieuw een webinar voor werkgevers om ze mee te nemen in de aankomende veranderingen en de tijdlijn. We

hebben ook opnieuw aandacht voor de administratieve handelingen.

Als we de deelnemers in Q4 de prognoses aanbieden, zorgen we ook voor een communicatiemoment met de werkgevers. We verwachten dat werknemers met vragen over hun prognose ook bij hun werkgever aankloppen. We vinden het daarom belangrijk dat de werkgever in ieder geval weet wat zijn werknemers ontvangen en liever ook nog begrijpt hoe het overzicht met bedragen is opgebouwd. We faciliteren de werkgevers met een Q&A.

We overwegen in het begin van fase 2 door middel van een survey op te halen welke informatiebehoefte er is om werknemers goed te kunnen informeren. Vervolgens kunnen we kijken hoe we onze communicatie daar zo goed mogelijk bij laten aansluiten.

### Fase 3: Accepteren

In de laatste fase ontvangen de werknemers de 2<sup>e</sup> prognose van hun pensioen in de nieuwe regeling (versus de oude regeling).

Ook voor deze fase geldt dat de gemeenschappelijke communicatie grotendeels hetzelfde is als voor de deelnemers. In deze fase is het belangrijk nog eens de voordelen van de



nieuwe regels voor pensioen te benadrukken en tegelijkertijd ervoor te zorgen dat ons fonds bereikbaar is voor vragen. Zo krijgt iedereen een goed gevoel bij de overgang. Ook wil ons fonds in deze fase – waar mogelijk – positieve *facts & figures* delen.

Op dit moment is nog moeilijk te voorspellen welke specifieke communicatie er bovenop de gemeenschappelijke communicatie nodig is voor de werkgevers. Wel is duidelijk dat BPFL de werkgevers wil blijven faciliteren om de ambassadeursrol te pakken.