

Wtp Communicatieplan
Pensioenfonds Rockwool

Inhoud

1. Introductie	3
2. Doel, missie, visie en strategie	10
3. Maatschappelijk speelveld	12
4. Omschrijving doelgroepen	13
5. Communicatie strategie	17
6. Pensioenregels	20
7. Communicatie doelstellingen	23
8. Communicatie boodschappen	28
9. Communicatie middelen	31
10. Evaluatie	34
11. Beheersmaatregelen	35
12. Onderbouwing keuzes	37

1. Introductie

Met de Wet toekomst pensioenen (Wtp) wordt het pensioenstelsel in Nederland ingrijpend veranderd. De nieuwe wettelijke pensioenregels hebben ook gevolgen voor Pensioenfonds Rockwool (Pf Rockwool). Pf Rockwool heeft de intentie per 1 juli 2027 over te stappen op de nieuwe regeling. Wanneer dit niet haalbaar blijkt te zijn, stapt ons fonds per 1 januari 2028 over. Wanneer dat het geval is, zal Pf Rockwool 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 Pf Rockwool dit doet. Het plan is in lijn met het bestaande communicatiebeleidsplan 2026-2027 van Pf Rockwool. In dit document zijn dan ook onderdelen van dat plan overgenomen en verder uitgewerkt.

Pf Rockwool vindt het belangrijk om zorgvuldig te communiceren over de nieuwe regels voor pensioen. Hoe dat gaat gebeuren, is opgenomen in dit communicatieplan. Dit plan is tevens een onderdeel van het implementatieplan en wordt getoetst door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). In dit plan gaat het om de communicatie in de periode tot de afronding van de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel van Pf Rockwool. Dit betekent dat het plan de periode van begin 2026 tot eind 2027 behelst.

1.1 Communicatiedoelstellingen transitie

Met dit communicatieplan voor de transitiecommunicatie heeft Pf Rockwool twee doelstellingen:

- a. vertrouwen creëren dat Pf Rockwool de transitie goed en evenwichtig laat verlopen en inzicht bieden in de belangrijkste wijzigingen in de pensioenregeling en;
- b. willen we dat alle deelnemers op 1 juli 2027 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 Pf Rockwool

Pf Rockwool is een in 1977 opgericht ondernemingspensioenfonds als bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet. Pf Rockwool verzorgt de pensioenen van de gepensioneerden en (gewezen) medewerkers van ROCKWOOL in Nederland. Deelname aan het pensioenfonds is verplicht voor werknemers van ROCKWOOL. Het aantal actieve deelnemers is in 2025 circa 1.200. Daarnaast zijn er ongeveer 1.000 gewezen deelnemers en 1.050 gepensioneerden.

Het bestuur bestaat uit vier leden, twee namens werkgever ROCKWOOL, één namens de medewerkers en één namens pensioengerechtigden. Naast het bestuur kent Pf Rockwool één commissie: de Beleggingsadviescommissie. Het toezicht wordt gevormd door het Verantwoordingsorgaan en de Visitatiecommissie. Het bestuur wordt ondersteund door het bestuursbureau.

Pf Rockwool vindt communicatie over pensioen belangrijk. Altijd al, maar nu nog meer. Want de transitie naar de nieuwe regels raakt alle deelnemersgroepen 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 werkgever 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 Pf Rockwool is langere tijd niet goed geweest. De pensioenen van Pf Rockwool zijn in 2013 verlaagd met 7%. Vanaf 2007 tot 2022 heeft het fonds de pensioenen niet kunnen verhogen. Vanaf ongeveer de tweede helft van 2020 is de financiële situatie van het fonds gestaag verbeterd. Dat heeft het mogelijk gemaakt dat Pf Rockwool in de jaren 2023, 2024, 2025 en 2026 de pensioenen (gedeeltelijk) heeft kunnen indexeren.

Op dit moment gaat ons fonds ervan uit dat het tenminste neutraal overgaat op de nieuwe regels. Dit betekent dat de overgang geen of een positief 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 hierop worden aangepast.

1.4 Oude pensioenregeling

De oude (huidige) pensioenregeling van Pf Rockwool is een uitkeringsovereenkomst; een middelloonregeling met een voorwaardelijke indexatie. Werkgever en vakbond FNV zijn overeengekomen dat een vaste premie uitgedrukt als percentage van de pensioengrondslag wordt betaald aan het pensioenfonds. Dit betekent dat de daadwerkelijke pensioenopbouw in een jaar kan afwijken van de beoogde pensioenopbouw van 1,875%. Sinds 2018 is sprake van een verlaagde pensioenopbouw. De pensioenleeftijd is 68 jaar. Het partnerpensioen en wezenpensioen zijn op opbouwbasis. Partners kunnen daarnaast recht hebben op een ANW-hiaat pensioen. Pf Rockwool voorziet in premievrije voortzetting bij arbeidsongeschiktheid, maar biedt geen arbeidsongeschiktheidspensioen. 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.

1.5 Nieuwe pensioenregeling

Binnen de nieuwe regels voor pensioen hebben de werkgever ROCKWOOL en vakbond FNV als 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 juli 2027 voor alle deelnemersgroepen. De eerder opgebouwde rechten worden ingevaren.

1.6 Wettelijk verplichte communicatie over transitie

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.

1. Nauwkeurige prognose (Q2-2027). 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 wordt in Q2-2027 verstuurd en zal gebaseerd zijn op de verwachte eindstand van december 2026. De prognose geeft een beeld van wat de (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde kan verwachten, indien de situatie van de persoon ongewijzigd blijft. De bedragen zijn afhankelijk van de gehanteerde uitgangspunten. Uitgangspunten en aannames die zijn gebruikt bij de berekening van de pensioenbedragen vermelden we expliciet. Daarmee krijgen deelnemers inzicht in hoe de bedragen tot stand zijn gekomen en het geeft hen de mogelijkheid deze aannames beter te begrijpen.
2. Definitieve berekening (Q3-2027). Wanneer het proces van omzetten volledig is afgerond, krijgen de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden de definitieve berekening. Dit kan pas als de definitieve uitgangspunten, zoals de dekkingsgraad zijn vastgesteld, en alle persoonlijke mutaties over de eerste helft van 2027 zijn verwerkt. Naar verwachting is dit in de loop van het derde 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.

Per doelgroep moet een pensioenfonds de volgende bedragen verstrekken.

Actieve 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 en het contactadres van de uitvoerder.

1.7 Zorgambitie

Pf Rockwool is een fonds met voor een deel van de deelnemers beperkte lonen en kleine pensioenen. Mede 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.

1.8 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 Pf Rockwool en de eigen pensioensituatie. We willen deelnemers motiveren om op het juiste moment actie te ondernemen. Online tools zoals het deelnemersportaal 'Mijn Pensioencijfers' 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 Pf Rockwool in relatie tot andere inkomens na pensionering. Voor veel deelnemers is het Pf Rockwool pensioen de belangrijkste inkomensbron. Het is belangrijk dat deelnemers ook zicht krijgen op het totale pensioeninkomen en zich een voorstelling kunnen maken of dit genoeg is om volgens hun gewenste standaard te (blijven) leven.

1.9 Visie transitiecommunicatie

Pf Rockwool neemt (gewezen) 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 2026-2027. 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 Pf Rockwool de leidraad 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie, die ervoor zorgt dat in de communicatie zoveel mogelijk duidelijke, herkenbare en eenvoudige taal gebruikt wordt.

1.10 Opbouw communicatieplan

Hoofdstuk 1, hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 zijn inleidend en gaan in op Pf Rockwool 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 personen. Een persoon geeft de belangrijkste subdoelgroepen een gezicht, waardoor het makkelijker is om je in een doelgroep te verplaatsen en gerichte en per persoon doeltreffende communicatie te ontwikkelen.

Vervolgens beschrijven wij in hoofdstuk 5 onze communicatiestrategie. Wij delen de hele periode van de transitiecommunicatie, die loopt van medio 2026 tot eind 2027, 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 personen en fases stelt ons in staat om gedurende de transitie per fase en per persoon 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 personen. 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 per fase. Deze delen wij op in gemeenschappelijke doelstellingen per fase voor de hele doelgroep en in specifieke doelstellingen per fase per persoon.

In hoofdstuk 8 definiëren we specifieke communicatieboodschappen aan de hand van de doelstellingen uit hoofdstuk 7. Wederom delen wij deze op in gemeenschappelijke communicatieboodschappen per fase voor de hele doelgroep en in specifieke communicatieboodschappen per fase per persoon.

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 personen. Hoofdstuk 10 gaat over het meten van de doelstellingen. Hoofdstuk 11 gaat over de beheersmaatregelen en hoofdstuk 12 beschrijft de onderbouwing van gemaakte keuzes.

2. Doel, missie, visie en strategie

2.1 Doel

Het pensioenfonds heeft in haar doelomschrijving opgenomen dat het fonds actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden en hun nagelaten betrekkingen, inclusief gewezen partners, beschermt tegen geldelijke gevolgen van ouderdom, invaliditeit en overlijden. Het pensioenfonds vertaalt dit als volgt: het fonds heeft als doel te zorgen voor een ouderdomspensioen voor actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden en voor een nabestaandenpensioen voor de (gewezen) partners en kinderen van de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden.

2.2 Missie

Het pensioenfonds beheert en belegt de premies van ROCKWOOL en haar werknemers. Daarnaast beheert zij de opgebouwde aanspraken, premievrije aanspraken en ingegane pensioenrechten van de oud-werknemers. Het pensioenfonds wil een goed en betaalbaar collectief pensioen realiseren.

Kernwaarden van het pensioenfonds zijn:

- Verantwoordelijkheid;
- Evenwichtigheid;
- Begrijpelijkheid;
- Betrouwbaarheid;
- Kostenbewustzijn;
- Transparantie;
- Laagdrempelig en
- Maatschappelijk verantwoord.

2.3 Visie

Het pensioenfonds voert een stabiel en toekomstbestendig beleid en streeft daarbij naar draagvlak en vertrouwen. Het pensioenfonds wil letterlijk en figuurlijk dichtbij de deelnemers staan. Het pensioenfonds hanteert de volgende uitgangspunten met betrekking tot risico en kosten:

- Gestreefd moet worden naar tenminste een nominaal pensioen;
- Het korten van aanspraken en uitkeringen dient te worden voorkomen;
- Als kortingen toch noodzakelijk zijn, dan dient de hoogte van de korting in beginsel zo beperkt mogelijk te zijn;
- Het niveau van de uitvoeringskosten dient zorgvuldig beheerst te worden.

De beleggingsrisico's dienen te passen bij deze uitgangspunten.

2.4 Strategie

Het pensioenfonds voert een solide en professioneel beleid dat in overeenstemming is met wet- en regelgeving. Het pensioenfonds zorgt ervoor dat tijdig, juist en efficiënt datgene wordt geleverd dat is vastgelegd in uitvoeringsovereenkomst en pensioenreglement. De organisatie van het pensioenfonds wordt zodanig ingericht dat een professionele en integere uitvoering van de pensioenregeling wordt

gewaarborgd waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan beheersing van kosten en beleggingsrisico's. Het pensioenfonds realiseert transparantie en betrokkenheid door zijn deelnemers en de werkgever zo te informeren dat het hen daadwerkelijk helpt pensioenkeuzes te maken. De communicatie is niet alleen op ouderen gericht, maar wijst ook jongeren op het belang van een goed pensioen. Het fonds ondersteunt de werkgever bij zijn zorgplicht richting werknemers en adviseert desgewenst belanghebbenden bij ontwikkelingen op pensioengebied.

3. Maatschappelijk 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 Pf Rockwool beperkt invloed heeft op hoe deelnemers de transitie ervaren en vereist tegelijkertijd dat Pf Rockwool 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 Vertrouwen deelnemers

Het beeld dat deelnemers hebben van Pf Rockwool bestaat is niet uitgesproken positief of negatief. De grootste groep deelnemers, heeft een neutraal beeld van het fonds. De groep die een positief beeld van pensioenfonds Rockwool heeft, is even groot als de groep die een negatief beeld heeft. Onvrede klinkt vooral door in uitspraken over de dekkinggraad, het ontbreken van indexaties en tegenvallende resultaten. Gepensioneerden hebben vaker een positief beeld van hun pensioenfonds en actieve deelnemers vaker een neutraal beeld. (*bron: deelnemersonderzoek 2023*)

3.2 Rol van de media

Het gaat in de media steeds vaker over de nieuwe regels voor pensioen. De verwachting is dat dit de komende tijd 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 'gegoekt' zou worden met de pensioeninleg. Termen als 'casinopensioen' vormen een risico voor het draagvlak van de nieuwe regels. Media spelen een grote rol in de publieke opinie.

3.3 Economische situatie

Bij de nieuwe regels voor pensioen speelt de ontwikkeling op financiële markten een grote rol. Gaat het goed, dan stijgen de pensioenen eerder. Gaat het slecht, dan kunnen de pensioenen ook eerder dalen. Niemand heeft echter op individueel niveau invloed op deze ontwikkeling. Het feit dat dit 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 de financiële markten 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 financiële effecten kunnen dempen. Dit verkleint de kans dat de pensioenen voor alle gepensioneerden sterk zullen stijgen of dalen. Eventuele tegenvallers worden opgevangen via een zogenaamde solidariteitsreserve: een collectieve reserve waarmee financiële tegenvallers kunnen worden opgevangen.

4. Doelgroepen

4.1 Deelnemers

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 actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden, maar ook de werkgever.

De groep actieve deelnemers bestaat in totaal uit circa 1.200 medewerkers van ROCKWOOL. Ongeveer 1.000 gewezen deelnemers hebben in het verleden bij deze onderneming gewerkt en het opgebouwde pensioen bij Pf Rockwool laten staan. Communicatie naar deze groep zal ook specifiek aan hen gericht zijn, maar de communicatiedoelstellingen verschillen niet van die van de actieve deelnemers. Pf Rockwool kent een groep van circa 70 arbeidsongeschikten.

De circa 1.100 pensioengerechtigden ontvangen pensioen omdat ze in het verleden bij ROCKWOOL hebben gewerkt, of ontvangen nabestaandenpensioen, omdat hun overleden partner werkzaam was bij ROCKWOOL. De laatste groep pensioengerechtigden zijn wezen van jonger dan 27 jaar, waarbij een ouder die werkzaam was bij ROCKWOOL is overleden. Voor de meeste pensioengerechtigden is het pensioen van Pf Rockwool de belangrijkste inkomstenbron. Het is een aanvulling op de AOW en eventueel een pensioen van een andere pensioenuitvoerder.

Het deelnemersbestand van Pf Rockwool bestaat uit relatief veel oudere deelnemers. Veel deelnemers hebben een lang dienstverband bij ROCKWOOL.

De uitgangspunten voor wat betreft kennis, houding en gedrag van de deelnemersgroepen, baseren we op het laatste deelnemersonderzoek (januari 2023) en het risico preferentie onderzoek (RPO, januari 2024).

De respons in het deelnemersonderzoek lag met 6,2% lager dan de respons op het RPO. Daar was de respons met 16,4% aanzienlijk hoger. Dat laatste cijfer is ook aanzienlijk hoger dan gebruikelijk in de pensioenbranche. Wanneer gewezen deelnemers niet worden meegenomen is de respons zelfs boven de 20%. Een zeer groot deel van de mensen die het RPO zijn gestart heeft het onderzoek ook daadwerkelijk afgerond. Dit betekent dat de deelnemers gemotiveerd zijn om bij te dragen aan een zo goed mogelijk op hun behoeften aansluitende pensioenregeling. De respons onder slapers was met 7,3% lager dan de respons van gepensioneerden (13,9%) en actieve deelnemers. Bij die laatste groep was de respons met 27,2% het hoogste. De respons was goed verdeeld over alle leeftijdscohorten. Zoals gebruikelijk was de respons van jongere leeftijdsgroepen (20 tot 30 jaar) en oudere leeftijdsgroepen (75+) lager dan de daartussen liggende groepen.

Kennis

Ongeveer zes op de tien deelnemers hebben veel interesse in pensioen in het algemeen en eenzelfde percentage vindt het interessant om met hun pensioen bezig te zijn. Het zijn vooral gepensioneerden

die aangeven veel interesse te hebben in pensioen in het algemeen. Actieve deelnemers geven minder vaak aan het interessant te vinden om met hun pensioen bezig te zijn.

Driekwart van de deelnemers vindt informatie over hun eigen pensioen makkelijk te vinden. Wanneer deelnemers informatie van het pensioenfonds ontvangen, geeft eenzelfde percentage aan dit grondig door te lezen. Dit zijn vaker gepensioneerden en minder vaak actieve deelnemers. Naar aanleiding van de informatie die men ontvangt, ondernemen zes op de tien weleens actie.

De helft van de deelnemers houdt de financiële situatie van pensioenfonds Rockwool in de gaten, vooral gepensioneerden. Gaat het over het persoonlijke pensioen, dan weten zeven op de tien deelnemers hoeveel pensioen ze hebben opgebouwd. Echter, 'slechts' de helft weet hoeveel zij daadwerkelijk kunnen verwachten wanneer zij met pensioen gaan. Ongeveer zes op de tien weten wat zij kunnen doen wanneer hun pensioen niet voldoende zou zijn. Een even grote groep weet wat er voor een partner aan pensioen is wanneer zij zouden komen te overlijden. Over dit laatste is het percentage onder gepensioneerden het hoogst. Tot slot weten negen op de tien dat hun pensioen verhoogd en verlaagd kan worden.

Houding

Het uitgevraagde vertrouwen in het pensioenfonds varieert. Circa 30% heeft (veel) vertrouwen in het pensioenfonds, terwijl 28% aangeeft weinig vertrouwen te hebben. Door 42% wordt aangegeven gemiddeld vertrouwen te hebben in het pensioenfonds. De middelste inkomensgroepen hebben het meeste vertrouwen in het pensioenfonds. Jongere en actieve deelnemers tot 55 jaar hebben meer vertrouwen dan gepensioneerden. Dit is (waarschijnlijk) te verklaren doordat het pensioenfonds in 2013 de pensioenen met 7% heeft moeten verlagen en het vanaf 2007 tot 2023 achterwege blijven van indexatie. Met de indexering van de pensioenen in de jaren vanaf 2023 is het vertrouwen mogelijk verbeterd. Het pensioenfonds geniet, zoals vaker bij ondernemingspensioenfondsen, meer vertrouwen dan het vertrouwen in het pensioenstelsel in het algemeen.

Informatie en communicatie wordt door deelnemers gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van een 6,6. Het meest tevreden is men over de begrijpelijkheid en juistheid van de informatie. De ontevredenheid is het grootst op de onderdelen aantrekkelijkheid, relevantie en tijdigheid. Alle communicatiemiddelen worden door een meerderheid gelezen. De persoonlijke brieven die deelnemers ontvangen zijn door ruim negen op de tien aandachtig of vluchtig gelezen. Het UPO en de nieuwsbrief werden door acht op de tien gelezen en het beknopte jaarverslag door driekwart. Behalve de persoonlijke brieven, worden de andere communicatiemiddelen door gewezen deelnemers het minst vaak gelezen. Vaak wordt aangegeven dat zij er geen interesse in hebben of het niet voor hun persoonlijk relevant is. De website werd door ruim vier op de tien respondenten bezocht.

4.2 Werkgever

De werkgever is een belangrijke partij in de transitiecommunicatie. Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde voor de werkgever. Daarnaast is de werkgever vaak het eerste aanspreekpunt voor werknemers als zij vragen hebben over hun pensioen. Pf Rockwool wil de werkgever ondersteunen bij zijn rol als aanspreekpunt richting werknemers om deze rol goed te kunnen invullen.

4.3 Personen

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.

Actieve deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden verschillen niet alleen onderling veel van elkaar, ook binnen deze groepen zijn er grote verschillen: verschillende typen actieve- en gewezen deelnemers en gepensioneerden 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 personen. Met een persoon geeft het pensioenfonds de belangrijkste subdoelgroepen een gezicht, waardoor het makkelijker is om je in de desbetreffende doelgroep te verplaatsen en gerichte en per persoon doeltreffende communicatie te ontwikkelen.

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

Ook hebben wij zogenaamde 'jobs to be done' opgesteld. Deze omschrijven wat de gewenste eindsituatie is van de persoon. 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 persoon na de pensioentransitie weet en doet met betrekking tot zijn of haar pensioen?

De personen dienen als basis voor de rest van ons communicatieplan. In totaal hebben wij 5 personen opgesteld. Doelgroepen die niet onder de personen vallen benoemen we als bijzondere doelgroep in dit communicatieplan.

Persoon 1: Actieve deelnemer 18-29 jaar

De jongste groep deelnemers is met circa 100 deelnemers relatief klein. Deze persoon heeft nog weinig pensioen opgebouwd en is waarschijnlijk ook nog helemaal niet bezig met zijn of haar pensioen. De kans is aanwezig dat deze persoon 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 persoon hoeft voorlopig ook niet in actie te komen, behalve wellicht om een partner aan te melden. Daarnaast is het voor deze persoon goed zich te realiseren dat hij van zijn werkgever meer krijgt dan alleen het loon dat hij gestort krijgt.

Persoon 2: Actieve deelnemer 30-54 jaar

Deze groep is met circa 550 deelnemers aanzienlijk groter. 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.

Persoon 3: Actieve deelnemer 55-68 jaar

De leeftijdscategorie 55-68 jaar met circa 500 deelnemers vergelijkbaar groot als de groep 30-54 jaar. Van deze groep worden 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 persoon 30-54 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.

Persoon 4: Gepensioneerde deelnemer

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.

Persoon 5: Gewezen deelnemer

Gewezen deelnemers vormen verreweg de grootste groep binnen de door het pensioenfonds gedefinieerde personen. Deze groep bestaat uit circa 1.000 mensen. Dit zijn oud-werknemers van ROCKWOOL die 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 persoon, 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 blijft ongewijzigd onder de nieuwe regeling: ook in de nieuwe regeling is er een ANW-hiaatpensioen.

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 Communicatiefases

Fase 1: Bewust worden en oriënteren (t/m Q4-2026)

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. In deze fase is ook aandacht voor de gevolgen van onder meer baanwisseling, scheiding en een keuze voor vervroegde pensionering in aanloop naar de transitie.

Fase 2: Verdiepen (t/m Q2-2027)

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 op de financiële markten en het beleggingsbeleid. Daarom geven wij in deze fase ook de prognoses. Verder sturen wij aan op het inloggen in het portaal van Pf Rockwool.

Fase 3: Accepteren (t/m Q3-2027)

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

5.2 Communicatiestrategie voor de transitie

Pf Rockwool kiest voor een 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 Pf Rockwool voor een zo persoonlijk mogelijke benadering. In de communicatie zet Pf Rockwool 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 webinar. Daarnaast zorgen wij er aan de hand van de specifieke personen voor dat deelnemers een beeld 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. Pf Rockwool 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 rond ingang pensioen. Die kan niet ongewijzigd verzonden worden tot en met juni 2027.

5.5 Doorlopend meten, dialoog en feedback

Pf Rockwool spant zich in om continue de dialoog aan te gaan met de deelnemers en werkgever. Onze communicatieboodschappen worden op voorhand op doeltreffendheid onderzocht en waar nodig vindt bijsturing plaats. 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 een deelnemerspanel 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 Pf Rockwool gaat hierin mee. Pf Rockwool heeft een keuze gemaakt voor digitaal communiceren. 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 doelgroep houdt van korte boodschappen. Pf Rockwool 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 Pf Rockwool in 2024 aan gewezen deelnemers en gepensioneerden voorgelegd. Via werkgever ROCKWOOL zijn, met toestemming van de actieve deelnemers, de mailadressen van de actieve deelnemers verkregen. Actieve deelnemers hebben daarbij tevens hun toestemming voor digitaal communiceren gegeven. Pf Rockwool spant zich continu in om de digitale bereikbaarheid verder te vergroten en blijft met dit doel e-mailadressen en mobiele nummers verzamelen via de deelnemers. Alle algemene uitingen, zoals Pensioennieuws en het verkort jaarverslag, zijn digitaal. De website en het deelnemersportaal 'Mijn Pensioencijfers' staan centraal in de communicatie, daar leiden

we de deelnemers naartoe. Pf Rockwool volgt de mogelijkheden qua digitale innovaties en implementeert daar waar het past binnen het beleid en het budget digitale innovaties.

Hieronder staat het aantal e-mailadressen dat Pf Rockwool momenteel in bezit heeft, gedifferentieerd per groep, inclusief de percentages ten opzichte van het totaal van die groep. Pf Rockwool blijft bij alle communicatie oproepen tot het aangeven van e-mailadressen, zodat communicatie steeds meer digitaal wordt.

	Aantal e-mailadressen	Percentage
Actieve deelnemers	1.099	98,7%
AO	67	67%
Gepensioneerden	637	57,6%
Gewezen deelnemers	649	58,8%

6. Pensioenregels

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 Pf Rockwool. Ook staan we stil bij wat er hetzelfde blijft.

6.1 Wat verandert niet?

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

Deelnemers blijven via hun werkgever pensioen opbouwen bij Pf Rockwool en het pensioen blijft 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.

Arbeidsongeschikten leggen dan geen premie meer in, maar bouwen dus wel pensioen op. Wie gedeeltelijk arbeidsongeschikt raakt en nog werkzaam is bij werkgever ROCKWOOL, 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 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 financiële markten

In de nieuwe pensioenregeling beweegt de hoogte van het pensioen mee met de schommelingen op de financiële markten. Als het goed gaat met financiële markten en de beleggingsresultaten stijgen, dan groeit het verwachte pensioen. Maar pensioenkapitalen worden lager als het slechter gaat op financiële markten 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 (minder risico) is voor deze groep (met ook minder toedeling rendement). Deze systematiek doet meer recht aan de samenstelling van de populatie van Pf Rockwool 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. Ze hebben de mogelijkheid in de tijd om tegenvallers op te vangen. Ouderen hebben minder mogelijkheden om tegenvallers op te vangen en daarom meer behoefte aan zekerheid. Voor hen wordt daarom minder risico genomen.

Solidariteitsreserve

Pf Rockwool 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. Desalniettemin wordt ook aandacht besteed aan de kleine kans op een aanzienlijke daling van pensioenuitkeringen.

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 de pensioenregeling. 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. De verzekering voor het partnerpensioen kan door de (dan gewezen) deelnemer op vrijwillige basis worden voortgezet.

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 ouderdomspensioen.

Eenmalige uitkering

In de toekomst wordt het waarschijnlijk mogelijk dat pensioengerechtigden eenmalig - bij ingang van pensioen - 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 Pf Rockwool 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 herrekend 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 deelnemer de kostprijs voor de persoonlijke pensioenopbouw.

Door deze verandering ontstaat er bij de overgang naar de nieuwe regels een nadeel voor de leeftijdsgroepen vanaf het midden van hun carrière. Het gaat specifiek om deelnemers tussen de 36 en 67 jaar. Zij hebben namelijk in het verleden minder opbouw 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 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 actieve deelnemers in de leeftijdsgroepen 35-39, 40-44, 45-49, 50-54, 55-59, 60-64 en 65-68 worden verhoogd. Het in beperkte mate verschuiven van vermogen leidt tot meer evenwichtige uitkomsten. Deze evenwichtigheidsmaatregel kan echter niet volledig worden uitgevoerd als de dekkinggraad bij de overgang lager is dan 120%. In de communicatie uitingen over de compensatieregeling wordt expliciet aandacht besteed aan de wijze waarop de regeling is vormgegeven, waaruit deze wordt gefinancierd en hoe het bedrag per deelnemer tot stand komt.

6.3 Gemeenschappelijk impact veranderingen voor deelnemers

Zoals hierboven beschreven zorgt de introductie van de nieuwe regels voor pensioen ervoor dat er voor de deelnemers van Pf Rockwool het pensioen verandert. Veel veranderingen gelden voor alle ~~soorten~~ deelnemers van Pf Rockwool:

- a) Van aanspraak naar persoonlijke pensioenpot
- b) Pensioenen en opgebouwde kapitalen zullen meebewegen met de economie
- c) Het wordt normaal dat het pensioen fluctueert
- d) Partnerpensioen voor pensionering op risicobasis in plaats van opbouwbasis
- e) Compensatieregeling voor actieve deelnemers tussen de 36 en 67 jaar

- f) Solidariteitsreserve om grote schommelingen in de hoogte van de pensioenen op te vangen.

6.4 Impact veranderingen per persoon

Naast het feit dat er onderdelen van het pensioen veranderen bij de nieuwe regels die op de hele doelgroep impact hebben, is het zo dat niet elke verandering evenveel impact heeft op elke persoon. Daarom specificeren wij hieronder welke veranderingen specifiek impact hebben op een bepaalde persoon.

Persoon 1 *Actieve deelnemer 18-29 jaar*

Voor deze groep wordt het meeste beleggingsrisico genomen, omdat er de meeste tijd is om eventuele tegenvallende resultaten te herstellen. Daarnaast wordt gedurende langere tijd nieuwe premie ingelegd.

Persoon 2 *Actieve deelnemer 30-54 jaar*

Compensatieregeling is bij deze groep het meest relevant.

Nabestaandenpensioen bij overlijden vóór pensioenleeftijd verandert.

Hoe ouder je wordt, hoe minder beleggingsrisico wordt genomen, omdat er steeds minder tijd is om eventuele tegenvallende resultaten te herstellen.

Persoon 3 *Actieve deelnemer 55-68 jaar*

Voor deze groep wordt het meest behoudend belegd, omdat er de minste tijd is om eventuele tegenvallende resultaten te herstellen.

Nabestaandenpensioen bij overlijden vóór pensioenleeftijd verandert.

Op het moment dat de deelnemer met pensioen gaat, kan de deelnemer een keuze maken over de hoogte van het partnerpensioen.

Komen voor de keuze om in één keer maximaal 10% van hun totale pensioen op te nemen bij ingang van pensioen.

Deze groep moet keuzes maken voor hun leven na hun pensioenleeftijd, met de nieuwe regels in gedachten.

Persoon 4 *Gepensioneerde deelnemer*

Meest directe impact: meebewegen met de economie zien zij jaarlijks terug in hun inkomen.

Solidariteitsreserve: tegenvallende resultaten vangen we samen op waardoor grote schommelingen in de hoogte van het pensioen wordt voorkomen.

Je pot raakt niet leeg, je krijgt pensioen zolang je leeft.

Persoon 5 *Gewezen deelnemer*

Grens automatische waardeoverdracht verandert.

Risicodekking vervalt. Er is een mogelijkheid om dit na uitdiensttreding te blijven verzekeren.

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 Pf Rockwool twee hoofddoelstellingen:

- a) inzicht bieden in de belangrijkste wijzigingen bij de nieuwe regels voor pensioen en vertrouwen creëren dat Pf Rockwool de transitie goed en evenwichtig laat verlopen;
- b) Specifiek willen we dat alle deelnemers op 1 juli 2027 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 Pf Rockwool en dat zij weten welke effecten de nieuwe regels van pensioen hebben op hun persoonlijke situatie.

7.1 Inzicht bieden

Pf Rockwool wil meer doen dan alleen informeren, we willen echt inzicht bieden. De transitie naar de nieuwe regels voor pensioen raakt alle doelgroepen van Pf Rockwool. 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 werkgever. 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 Pf Rockwool. 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 Pf Rockwool is gemiddeld. Onze verwachting is dat het vertrouwen in de transitie naar de nieuwe regels voor pensioen in ieder geval niet laag zal zijn. Om deze reden houdt onze tweede doelstelling voor dit communicatieplan, het vergroten van het vertrouwen, mede in dat de transitie door Pf Rockwool 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, zeker wanneer sprake is van negatieve aspecten of uitkomsten.

Bovenstaande hoofddoelstellingen zijn als volgt van toepassing op deelnemers van Pf Rockwool.

Deelnemers

Wij willen bereiken dat deelnemers erop vertrouwen dat Pf Rockwool 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 en nog op te bouwen 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 Pf Rockwool.

Werkgever

Pf Rockwool wil het pensioenbewustzijn van de HR medewerkers van werkgever ROCKWOOL niet alleen vergroten, wij willen ook deze medewerkers motiveren en faciliteren om hun rol als ambassadeur te pakken. Pensioen is namelijk een mooie en belangrijke arbeidsvoorwaarde om aan te bieden. Pf Rockwool overlegt met werkgever ROCKWOOL over diens administratieve verplichtingen en de zorgplicht. Daarnaast moet de communicatie een positieve bijdrage leveren aan draagvlak en imago, in die zin dat werkgever ROCKWOOL achter ons fonds blijft staan gedurende de transitie.

7.3 Gemeenschappelijke communicatiedoelstellingen per fase

Alle onderstaande communicatiedoelstellingen staan in dienst van het bereiken van de twee hoofddoelstellingen: inzicht bieden en vertrouwen creëren. Om te controleren of deze doelstellingen worden gerealiseerd wordt gebruik gemaakt van deelnemerspanels. In deze panels zijn actieven en gewezen deelnemers en gepensioneerden van verschillende leeftijden vertegenwoordigd. Het pensioenfonds maakt een bewuste keuze voor deelnemerspanels. Het pensioenfonds kiest bewust niet voor deelnemersonderzoeken. Dat is ingegeven door twee redenen:

- Voor het meten van resultaten en feedback zijn een groot aantal deelnemersonderzoeken nodig. Het pensioenfonds verwacht dat deelnemers bij opvolgende onderzoeken hun interesse verliezen en daardoor niet meer deelnemen, ergo er irritatie ontstaat over de aanschrijvingen voor een onderzoek. Dit gaat ten koste van de belangrijkste boodschap van de transitie naar het nieuwe stelsel;
- De aan deelnemersonderzoeken verbonden kosten zijn, gezien de omvang van het pensioenfonds, aanzienlijk. Het pensioenfonds vindt deze kosten niet proportioneel.

Door gebruik te maken van deelnemerspanels wordt de band met het pensioenfonds versterkt en is er een snelle en directe terugkoppeling over de communicatie door het pensioenfonds.

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

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

Fase 1: bewust worden en oriënteren

- Deelnemers weten op 1 januari 2027 dat Pf Rockwool per 1 juli 2027 overgaat op een nieuwe pensioenregeling;
- Deelnemers voelen zich op 1 januari 2027 goed geïnformeerd over de komst van een nieuwe pensioenregeling;
- Deelnemers weten op 1 januari 2027 dat zij in de nieuwe pensioenregeling een persoonlijk pensioen krijgen;
- Deelnemers weten op 1 januari 2027 waar zij terecht kunnen met vragen.

Fase 2: verdiepen

- Deelnemers weten op 1 april 2027 welke veranderingen in de regels voor pensioen op hem van toepassing is;
- Deelnemers weten op 1 april 2027 dat er een compensatieregeling is, en of deze op hen van toepassing is;
- Deelnemers weten op 1 april 2027 dat hun persoonlijke pensioen meebeweegt met de financiële markten.
- Deelnemers weten op 1 juni 2027 wat de persoonlijke pensioenprognose is per 1 juli 2027 in vergelijking met de oude pensioenregeling.

Fase 3: accepteren

- Deelnemers weten op 1 januari 2028 dat Pf Rockwool per 1 juli 2027 2025 is overgegaan op een nieuwe pensioenregeling;
- Deelnemers voelen zich op 1 januari 2028 goed geïnformeerd over de komst van de nieuwe pensioenregeling;
- Deelnemers zijn op 1 januari 2028 tevreden over het nieuwe pensioen;
- Deelnemers hebben op 1 januari 2028 ingelogd in het portaal van Pf Rockwool om te kijken wat het pensioen is na omzetting;
- Deelnemers weten op 1 januari 2028 waarom er mogelijk verschillen zijn tussen de prognose en de eindstand.

7.4 Specifieke doelstellingen per persoon

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

Persoon 1 Actieve deelnemer 18-29 jaar

Fase 1: weet dat pensioen wordt opgebouwd

Fase 2: weet wat nodig is om in aanmerking te komen voor partnerpensioen

Persoon 2 Actieve deelnemer 30-54 jaar

Fase 1: weet dat er een compensatieregeling is waar zij mogelijk voor in aanmerking komen

Fase 2: verdiept zich in de eigen pensioensituatie

Fase 3: weet of, en in welke mate compensatie heeft plaatsgevonden

Persoon 3 Actieve deelnemer 55-68 jaar

Fase 1: weet dat er een compensatieregeling is waar zij mogelijk voor in aanmerking komen

Fase 2: verdiept zich in de eigen pensioensituatie

Fase 3: weet of, en in welke mate compensatie heeft plaatsgevonden

Persoon 4 *Gepensioneerde deelnemer*

Fase 1:

- weet dat zij levenslang pensioen ontvangen
- weet dat het pensioen meebeweegt met financiële markten
- weet dat er een solidariteitsreserve is

Fase 2:

- weet dat zij levenslang pensioen ontvangen
- weet dat het pensioen meebeweegt met financiële markten
- weet dat er een solidariteitsreserve is

Fase 3: n.v.t.

Persoon 5 *Gewezen deelnemer*

Fase 1: weet dat er bij Pf Rockwool pensioen staat

Fase 2: weet dat het mogelijk is pensioen over te dragen

Fase 3: n.v.t.

8. Communicatie boodschappen

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 personen specifiek.

Vervolgens hebben wij op basis hiervan voor elke fase gemeenschappelijke communicatiedoelstellingen en specifieke communicatiedoelstellingen per persoon gedefinieerd.

In dit hoofdstuk vertalen wij deze doelstellingen naar communicatieboodschappen per fase. Wederom delen wij deze op in gemeenschappelijke boodschappen en in specifieke communicatieboodschappen per persoon.

De belangrijkste boodschappen staan in de tabel op de volgende pagina's.

NB: de communicatieboodschappen zijn uitgebreider dan de communicatiedoelstellingen. De transitiecommunicatie is gericht op een breed palet aan informatie.

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

8.1 Gemeenschappelijke communicatieboodschappen per fase

Fase 1

- Per 1 juli 2027 gaat Pf Rockwool over naar een nieuwe pensioenregeling;
- In de nieuwe pensioenregeling krijgt iedereen een persoonlijk pensioen;
- 'Je kan (hier) terecht met vragen';
- 'Dit is waarom de oude regels niet meer voldoen';

Fase 2

- 'Kijk (hier) naar de gevolgen van de nieuwe pensioenregeling voor jou';
- 'De hoogte van jouw pensioen beweegt mee met de financiële markten';
- 'Hoe ouder je bent, hoe minder beleggingsrisico we nemen';
- 'Dit is de prognose voor de hoogte van jouw pensioen (pessimistisch, realistisch, optimistisch)';
- 'Zo hebben we de verdeling gemaakt en zijn we tot jouw aandeel gekomen'.

Fase 3

- 'Dit zijn de voor- en nadelen van de nieuwe pensioenregeling';
- 'Wij maken het zo makkelijk mogelijk voor je';
- 'Je kan altijd terecht voor vragen';
- 'Dit zijn de definitieve cijfers en dit is het verschil ten opzichte van de prognose'.

8.2 Specifieke communicatieboodschappen per persoon per fase

Op de volgende bladzijden staan de specifieke communicatieboodschappen per persoon per fase, zoals aan het begin van dit hoofdstuk toegelicht.

Persoon 1 *Actieve deelnemer 18-29 jaar*

Fase 1

‘Welkom bij Pensioenfonds Rockwool’

‘Je bouwt bij Pensioenfonds Rockwool vanaf 18 jaar pensioen op’

‘Je hebt een persoonlijk pensioenpotje’

Fase 2

‘Je kunt je pensioen meenemen naar je volgende baan’

‘Je hebt al pensioen opgebouwd’

‘Veel tijd om dalingen te herstellen’

‘Zo gaan we om met jouw beleggingsrisico (hoger risico)’

Fase 3

‘Wij zorgen goed voor jouw pensioen’

Persoon 2 *Actieve deelnemer 30-54 jaar*

Fase 1

Je komt mogelijk in aanmerking voor een compensatieregeling’

Fase 2

Zo is het partnerpensioen vanaf nu geregeld’

‘Zo werkt de compensatieregeling’

Fase 3

Je bent op deze manier gecompenseerd’

Persoon 3 *Actieve deelnemer 55-68 jaar*

Fase 1

‘Je komt mogelijk in aanmerking voor compensatie’

‘Denk na over je leven na pensioenleeftijd’

‘Je kan in één keer maximaal 10% van je totale pensioen opnemen’

Fase 2

‘Dit is hoeveel pensioen jij zal ontvangen na de pensioenleeftijd’

‘Zo gaan we om met jouw beleggingsrisico (laag risico)’

‘Zo werkt de compensatieregeling’

Fase 3

Je bent op deze manier gecompenseerd'

'Deze pensioenkeuzes kun je nog steeds maken in de nieuwe regeling'

Persoon 4 *Gepensioneerde deelnemer*

Fase 1

'Je (pensioen)inkomen verandert jaarlijks'

'Er is een solidariteitsreserve waarmee grote schommelingen kunnen worden opgevangen'

'Je blijft levenslang pensioen ontvangen'

Fase 2

'Log in om de hoogte van je pensioen te zien'

'Zo werkt de solidariteitsreserve'

'Houd rekening met eventuele dalingen in je inkomen'

Fase 3

N.v.t.

Persoon 5 *Gewezen deelnemer*

Fase 1

'Je hebt pensioen bij Pf Rockwool staan'

Fase 2

'Je kan je pensioen overzetten van Pf Rockwool naar je huidige pensioenfonds'

'Log in en zie hoeveel pensioen je hebt staan'

'Geen huidige pensioenuitvoerder? [Hier] vind je meer informatie'

Fase 3

n.v.t.

9. Communicatie middelen

Pf Rockwool heeft momenteel al een middelenmix die het gebruikt voor algemene pensioencommunicatie. Bij de transitiecommunicatie zal dit niet anders zijn. De bestaande middelenmix zal de basis vormen waarbij de frequentie wordt uitgebreid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de digitale nieuwsbrief Pensioennieuws, de website, FAQ's en bijeenkomsten. 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 Pf Rockwool voor het overgrote deel alleen op niet-gepensioneerd versus gepensioneerd. In de transitiecommunicatie verandert dit. Pf Rockwool communiceert aan de hand van de personen en de opgestelde communicatiedoelen en -boodschappen per persoon 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.

18-29 jaar

De doelgroep 18-29 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. Daarnaast is de verwachting dat korte communicatie bij deze doelgroep het meest doeltreffend is.

30-54 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 36 en 67 jaar. Voor hen wordt 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 deelnemersbijeenkomst een goed middel is om gerichte informatie te zenden en voor deelnemers om vragen te stellen. Deze boodschappen kunnen door middel van een webinar beschikbaar worden gesteld wanneer het niet mogelijk is de deelnemersbijeenkomsten te bezoeken.

55-67 jaar

Voor individuen uit deze doelgroep geldt hetzelfde als voor individuen in voornoemde doelgroep 30-54 jaar. Zij zullen vragen en zorgen hebben en er moet een goede plek zijn om vragen te stellen en eventuele zorgen te uiten. Deelnemersbijeenkomst zijn hiervoor de meest geschikte vorm.

Gepensioneerden

Niet alle gepensioneerden zullen digitaal vaardig zijn of digitaal contact prettig vinden. Een webinar kan voor hen minder goed werken. Het fonds organiseert in het najaar van 2026 bijeenkomsten en een

webinar voor gepensioneerden waar zij terecht kunnen met vragen en waar Pf Rockwool de gevolgen voor deze groep toelicht. Immers, gepensioneerden werken niet meer en krijgen dus niet via werkgever ROCKWOOL informatie over de nieuwe regels voor pensioen.

Gewezen deelnemers

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. Pf Rockwool wil deze groep over het pensioen dat zij bij Pf Rockwool hebben opgebouwd informeren door middel van webinars. Deze webinars worden in het najaar van 2026 georganiseerd.

Arbeidsongeschikten

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

Werkgever Rockwool

De medewerkers van de afdeling Human Resources (HR) van werkgever ROCKWOOL vormen een belangrijk aanspreekpunt voor actieve deelnemers met vragen over hun arbeidsvoorwaarden. Zo worden zij ook geconfronteerd met pensioenvragen. HR-medewerkers van ROCKWOOL worden in afzonderlijke bijeenkomsten geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling en de gevolgen van keuzes van actieve deelnemers voorafgaand aan de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Deze bijeenkomsten worden gepland voorafgaand aan de bijeenkomsten met deelnemers.

Social media

Momenteel is Pf Rockwool niet actief op social media. Pf Rockwool kiest er niet voor bij de transitiecommunicatie wel social media in te zetten. Wij denken dat we het relatief beperkt aantal (gewezen) deelnemers en gepensioneerden beter kunnen bereiken met de andere communicatiemiddelen. Daarbij vraagt de inzet van social media een aanzienlijke tijds- en financiële investering; Pf Rockwool acht dit middel niet proportioneel.

Visuele middelen

Pf Rockwool heeft de ambitie om communicatie meer visueel te maken. De transitiecommunicatie is hier vanwege de complexiteit van de informatie 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?
- 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?

- Wat merk je van de nieuwe regels?

Digitale bereikbaarheid vergroten

Pf Rockwool communiceert 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 e-mailadressen, omdat deze groep uit beeld raakt wanneer zij gewezen deelnemer worden. Het pensioenfonds beschikt over vrijwel alle privé e-mailadressen van actieve deelnemers. Van een groot deel van de gewezen deelnemers en gepensioneerden is dat ook het geval. Per 1 januari 2026 was dit bij 58,8% van de gewezen deelnemers en 57,6% van de gepensioneerden het geval.

Aansluiten bij initiatieven vanuit de sector

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

10. Evaluatie

Pf Rockwool verzamelt informatie over het behalen van de vooraf vastgestelde doelstellingen. Door het gesprek aan te gaan met Verantwoordingsorgaan, deelnemerspanels en medewerkers, verkrijgt ons fonds waardevolle inzichten om de communicatie eventueel bij te sturen. Voor de meting en evaluatie van de transitiecommunicatie kiest Pf Rockwool voor een kwalitatief onderzoek.

Pf Rockwool zal voor en na elke fase van de transitiecommunicatie deelnemerspanels consulteren over de te zenden boodschappen en de inhoud daarvan. Fase 1 van de communicatie (bewust worden en oriënteren) is al begonnen en duurt tot 1 januari 2027. Fase 2 (verdiepen) duurt tot 1 juli 2027. Fase 3 is van 1 juli 2027 tot 1 januari 2028.

10.1 In gesprek met deelnemers en klankbordgroep

Het houden van bijeenkomsten en webinars over verschillende onderwerpen is onderdeel van de transitiecommunicatie. Pf Rockwool gaat tijdens deze online en offline bijeenkomsten feedback ophalen bij actieve, gewezen, en gepensioneerde deelnemers.

10.2 In gesprek gaan met werkgever ROCKWOOL

Pf Rockwool plant op verschillende momenten evaluaties in met werkgever ROCKWOOL met als onderwerp (de voortgang van) de transitiecommunicatie. Met de feedback vanuit de werkgever wordt rekening gehouden bij de communicatie die na die momenten nog gaat plaatsvinden.

10.3 Overig

Naast de klankbordgroep en de gesprekken met actieve, gewezen en gepensioneerde deelnemers en werkgever ROCKWOOL is Pf Rockwool 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 van de website.

11. Beheersmaatregelen

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 van buiten AZL 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 overeenkomen 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
- 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 actuariaal van AZL.
- 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 datacontrols 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. Het invaardossier is 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 gebruikt voor de administratie van de nieuwe pensioenregeling een nieuw administratiesysteem: Festina Finance. Voorafgaand aan de overgang van de pensioenregeling van Pf Rockwool hebben diverse audits en tests plaatsgevonden 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 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
- Pf Rockwool 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 keuzes

Bij het maken van het communicatieplan voor de transitie van de regels voor pensioen heeft Pf Rockwool 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 Personen

In onze transitiecommunicatie zetten we de deelnemer centraal. Pf Rockwool heeft een diverse groep deelnemers en daarom hebben we personen gemaakt. Door middel van deze segmentatie kunnen we communicatie meer op maat verzorgen.

Wij hebben ervoor gekozen de deelnemers in vijf groepen te verdelen: 18-29, 30-54, 55-67, gepensioneerden en slapers. Het is van belang van de gewezen deelnemers een aparte persoon te maken, aangezien zij een grote groep in de gehele populatie zijn: 1.000 van de 3.000, oftewel 33% (en niet onder de compensatieregeling vallen). 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.

12.2 Communicatiedoelstellingen en communicatiestrategie

Pf Rockwool is een fonds waarbij een grote groep deelnemers relatief weinig pensioenkennis heeft. Ondanks dat de deelnemerstevredenheid over Pf Rockwool iets hoger is dan het landelijk gemiddelde, is deze aan de lage kant. Daarbij komt dat de pensioenen bij Pf Rockwool in 2013 zijn verlaagd en gedurende een langere periode niet zijn geïndexeerd. In de afgelopen jaren zijn de pensioenen echter (behoorlijk) verhoogd. Dit zorgt mogelijk voor een verbeterde waardering van het pensioenfonds.

Meer dan de helft van de deelnemers heeft aangegeven gemiddeld tot afhankelijk te zijn van het pensioen van Pf Rockwool. Een kwart van de deelnemers is zeer afhankelijk van het pensioen van Pf Rockwool.

De combinatie van waardering, een gemiddeld oudere deelnemer en (grote) afhankelijkheid van het pensioen van Pf Rockwool zorgt ervoor dat Pf Rockwool kiest voor twee communicatiedoelstellingen: inzicht bieden en vertrouwen creëren.

De twee doelstellingen zijn verdeeld in 3 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 lagere kennisniveau is de communicatie 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 inloggen in het portaal van Pf Rockwool.

12.3 Boodschappen en kanalen

Pf Rockwool heeft de ambitie om bij communicatie meer visuele hulpmiddelen te gebruiken. Hier heeft Pf Rockwool twee 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. Een tweede reden waarom Pf Rockwool inzet op visuele communicatie is de digitalisering. Pf Rockwool 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 Pf Rockwool (online en offline) interactie zoeken. Denk hierbij aan webinars en 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. Pf Rockwool 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 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 Pf Rockwool 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 Pf Rockwool 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. Pf Rockwool blijft vooralsnog het woord 'deelnemer' gebruiken. Dit is iedereen gewend en is tot op heden consequent gebruikt. Daarnaast vindt Pf Rockwool het woord deelnemer geen jargon, terwijl het bij het woord 'klant', gezien de deelnemerspopulatie, naar verwachting juist een meer koude en zakelijke associatie oproept. Daarenboven hebben 'klanten' de mogelijkheid hebben om naar een andere leverancier te gaan, en dat is hier ook niet het geval.