



Samen bouwen aan goed pensioen in een leefbare wereld

ABP

Wettelijk communicatieplan transitieperiode juli 2023 tot augustus 2028

Inhoud

Samenvatting	3		
Inleiding	5		
1. Strategische uitgangspunten	6		
2. Communicatieaanpak rondom transitie	8		
3. Doelgroepen	12		
3.1 Deelnemers	12		
3.2 Deelnemers subgroepen	13		
3.3 Werkgevers	14		
3.4 Werkgevers subgroepen	15		
4. Communicatiedoelen	16		
4.1 Hoofddoel	16		
4.2 Deelnemers	16		
4.3. Deelnemers doelstellingen en meetwaarden	17		
4.4 Werkgevers	18		
4.5 Werkgevers doelstellingen en meetwaarden	18		
4.6 Invloed externe variabelen	18		
5. Boodschappen, middelen, kanalen en planning	19		
5.1 Communicatie in periodes	19		
5.3 Boodschappen	21		
5.5 Transitieoverzicht	47		
5.6 Planning	49		
6. Onderbouwing van de keuzes	50		
6.1 Vertrouwen als fundament	50		
6.2 De indeling in doelgroepen	50		
		6.3 Doelstellingen	51
		6.4 Kanalen en middelen	52
		6.5 Transitieoverzicht	53
		6.6 Werkgevers	53
		6.7 Integraal plan	53
		7. Effectmeting en evaluatie	54
		7.1 Deelnemers	54
		7.2 Werkgevers	55
		8. Onderbouwing van correcte informatie	56
		8.1 Het verkrijgen van correcte informatie	57
		8.2 De juiste verwerking van de verkregen informatie	58
		8.3 Het communiceren van correcte informatie richting deelnemers	58
		8.4 IT General Controls (ITGC)	59
		8.5 ABP-APG beheersmaatregelen tijdens en na de overgang	60
		8.6 Externe audit / assurance	60
		8.7 Onze gegevens op orde	61
		Voetnoten	62
		Bijlage 1. Overzicht en toelichting kanalen en middelen	63
		Bijlage 2. Overzicht specifieke subgroepen per klantreis	68
		Bijlage 3. Deelnemerschetsen	69
		Bijlage 4. Rollen werkgevers	81

Samenvatting

ABP is het pensioenfonds voor mensen die werken bij de overheid en in het onderwijs. Samen bouwen aan goed pensioen in een leefbare wereld is de missie van ABP als sociaal, maatschappelijk pensioenfonds voor de publieke sector. Dit doen we voor ruim 3 miljoen deelnemers en ruim 3.200 werkgevers.

Rust en grip

ABP wil per 1 januari 2027 overgaan op de nieuwe pensioenregeling. In dit wettelijke communicatieplan (WCP) beschrijven wij hoe wij onze deelnemers en werkgevers informeren en meenemen in dit traject. Dit wettelijke communicatieplan is gebaseerd op de uitgangspunten uit het Strategisch Communicatiebeleid 2025-2026 van ABP. Het belangrijkste doel van onze communicatie is het versterken van het vertrouwen in pensioen. Verbinding zoeken met en tussen verschillende informatiestromen en onze doelgroepen is daarbij een belangrijke voorwaarde. We willen het vertrouwen van ABP als afzender vergroten



en rust en grip op pensioen bieden aan deelnemers en werkgevers. Communicatie over veranderingen brengt per definitie onzekerheid met zich mee. Hoewel de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel binnen de sector een grote verandering is, blijft er vanuit het perspectief van de deelnemer ook veel hetzelfde. Dat geeft rust. Daarom benadrukken we in onze communicatie ook wat niet verandert. Dit sluit aan bij de gezamenlijke, landelijke communicatie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), pensioenfondsen en verzekeraars.

5 periodes

Dit wettelijk communicatieplan loopt vanaf de invoering van de Wet toekomst pensioenen (Wtp) in juli 2023 tot augustus 2028. We onderscheiden daarin vijf periodes, met elk eigen kenmerken, waarin onze communicatie over de nieuwe regels en de regeling bij ABP telkens een andere invulling krijgt. Naarmate het moment van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling dichterbij komt, wordt de communicatie persoonlijker. Deze periodes sluiten aan op de fases in het besluitvormings- en implementatieproces bij ABP. Naast dit wettelijk communicatieplan werken we continu aan het versterken van het vertrouwen in ABP als afzender. Vertrouwen in ABP als afzender is een cruciale voorwaarde voor effectieve communicatie. Die communicatieactiviteiten beschrijven we hier niet, maar zijn opgenomen in onze communicatiejaarplannen.

Deelnemers

Om zo adequaat en passend mogelijk te communiceren over de nieuwe pensioenregeling delen we deelnemers in op basis van pensioenstatus, zoals actieve deelnemers,

gewezen deelnemers, gepensioneerden en deelnemers met een arbeidsongeschiktheids- of nabestaandenpensioen. De gevolgen van de overgang naar de nieuwe regeling zijn voor deze groepen afzonderlijk het meest verschillend. En we kunnen hier in onze administratie goed op selecteren. Daarnaast houden we rekening met verschillende leeftijdsgroepen, want pensioeninformatie die voor een jongere relevant is, is dat mogelijk niet voor iemand die met pensioen is. En omgekeerd. We houden rekening met de informatiebehoefte op basis van vier leeftijdscategorieën, namelijk deelnemers tot 38 jaar, de groep tussen 38 en 55 jaar, de groep tussen 56 en 67 jaar en de groep 68-plussers.

Werkgevers

Ook werkgevers vormen een belangrijke doelgroep in onze communicatie. Uit onderzoek weten we dat werkgevers een belangrijke informatiebron zijn voor hun werknemers: onze deelnemers. Om werkgevers hierbij te ondersteunen is deze groep ingedeeld in verschillende categorieën, zodat we hen van passende informatie kunnen voorzien. Onze pensioenvoorlichters en pensioenambassadeurs (werknemers die we hebben getraind om vragen van hun collega's over pensioen te beantwoorden) spelen een belangrijke rol in de communicatie.

Middelen en kanalen

Voor alle vijf periodes in de communicatie geven we aan welke middelen en kanalen we inzetten en welke boodschappen we verspreiden onder welke doelgroep(en). De lijn loopt van generieke informatie over het nieuwe stelsel (de wetgeving), naar specifiekere informatie over de nieuwe pensioenregeling bij ABP (hoe vullen wij die

wetgeving in?), en uiteindelijk naar persoonlijke informatie via de (voorlopige) transitieoverzichten (wat betekent dit voor mij?). Vooral dit laatste is voor deelnemers het meest relevant en draagt het sterkt bij aan rust en grip. Na het versturen van de (definitieve) transitieoverzichten volgt nog een periode van nazorg, waarin we vragen van deelnemers beantwoorden en informatie aanbieden die aansluit op de vragen die leven op dat moment.

Voorkeur voor digitaal

We communiceren bij voorkeur digitaal. Uit onderzoek weten we dat het merendeel van onze deelnemers hier de voorkeur aan geeft. Voor deelnemers die dit willen, bieden we alternatieven, zoals een brief of een krant. Ons taalgebruik is zoveel mogelijk eenvoudig (B1-niveau, geen jargon of juridische termen en aansluitend bij het sectorinitiatief 'Onze taal op groen'). Daarnaast zorgen we ervoor dat deelnemers laagdrempelig met ons in contact kunnen komen, via telefoon, mail en social media. Waar mogelijk zetten we in op activatie, zodat deelnemers zich op de juiste momenten verdiepen in hun pensioen. In onze communicatie besteden we extra aandacht aan deelnemers die digitaal minder vaardig zijn of (financieel) laaggeletterd.

Doelstellingen

We hebben toetsbare communicatiedoelstellingen geformuleerd op het niveau van kennis, houding en gedrag. Deze doelstellingen zijn genormeerd en worden continu gemeten. Zo kunnen we gericht bijsturen in strategie, middelen en boodschappen. In dit wettelijk communicatieplan onderbouwen we de keuzes die we hebben gemaakt in onze communicatie. Ook geven we aan welke beheersmaatregelen we hebben genomen voor het verkrijgen en verwerken van correcte informatie. Dat is cruciaal, want datakwaliteit is een randvoorwaarde voor het verstrekken van correcte informatie aan deelnemers.

Voor wie de inhoud van ons wettelijk communicatieplan snel tot zich wil nemen: elk hoofdstuk begint met een korte samenvatting.



Inleiding

ABP is het pensioenfonds voor overheid en onderwijs

Al meer dan honderd jaar is ABP het pensioenfonds voor mensen die werken bij de overheid en in het onderwijs. Samen bouwen aan goed pensioen in een leefbare wereld is de missie van ABP als sociaal, maatschappelijk pensioenfonds voor de publieke sector. Dit doen we voor ruim 3 miljoen deelnemers¹ en ruim 3.200 werkgevers in de sectoren overheid en onderwijs. Maar liefst één op de zes mensen in Nederland ontvangt nu of in de toekomst een pensioen van ABP.

Over op de nieuwe regels voor pensioen per 1 januari 2027

Per 1 juli 2023 is de Wet toekomst pensioenen (Wtp) ingegaan. Deze wet zorgt ervoor dat de regels voor pensioen beter passen bij deze tijd. De sociale partners (vakbonden en werkgeversverenigingen in de sectoren overheid en onderwijs) hebben afspraken gemaakt over de nieuwe pensioenregeling van ABP. Zij hebben gekozen voor de solidaire premieregeling (SPR). Hierbij is door sociale partners gekeken naar de volgende criteria:

1. Solidariteit
2. Hoogte en stabiliteit van het maandelijkse pensioen
3. Hoogte, stabiliteit en voorspelbaarheid van de premie
4. Individuele en sectorale keuzemogelijkheden
5. Gewenste uitlegbaarheid, transparantie en eenvoud
6. Uitvoerbaarheid

De SPR lijkt het meest op de huidige regeling en past ook het best bij ABP. De meerwaarde zit in de collectiviteit en solidariteit van de regeling: samen risico's dragen levert

uiteindelijk de beste pensioenuitkomst. ABP wil per 1 januari 2027 overgaan op de nieuwe pensioenregeling. De opgebouwde pensioenen zetten we dan om naar de nieuwe pensioenregeling.

We behouden het goede en verbeteren op een aantal punten

ABP is blij dat de sociale partners tot een akkoord zijn gekomen en dat de communicatie over de nieuwe pensioenregeling kan starten. In de nieuwe pensioenregeling zijn de goede elementen uit de huidige regeling zoveel mogelijk behouden en de mogelijkheden van het nieuwe pensioenstelsel benut. We streven naar een generieke verhoging van (verwachte) pensioenuitkeringen. Dit geldt voor alle deelnemersgroepen. Daarnaast is de regeling door de sociale partners op een aantal punten verbeterd.

Transitieplan, implementatieplan en communicatieplan

De uitgangspunten voor de nieuwe pensioenregeling en de keuzes daarbinnen zijn vastgelegd in het transitieplan dat door de sociale partners is opgesteld. ABP moet vervolgens een implementatieplan opstellen waarin staat dat ABP in staat is om de nieuwe pensioenregeling uit te voeren en hoe deze uitvoering wordt ingevuld. Dit communicatieplan is onderdeel van het implementatieplan. De communicatie-uitgangspunten die zijn geformuleerd in het strategisch communicatiebeleid 2022-2024 en 2025-2026² zijn meegenomen als vertrekpunt bij het schrijven van dit communicatieplan.

Dit communicatieplan beschrijft hoe wij de deelnemers en werkgevers meenemen

Correcte, tijdige, duidelijke en evenwichtige communicatie is belangrijk om de deelnemers goed mee te nemen in de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen. We informeren onze deelnemers en werkgevers over de invulling van onze nieuwe pensioenregeling en wat deze regeling voor hen betekent. We laten hen weten wat hetzelfde blijft, wat verandert en wat de gevolgen voor hen zijn. In dit plan lichten we toe hoe we dit doen, wanneer, met welke boodschappen, via welke kanalen en middelen en welke communicatiedoelstellingen we hierbij nastreven. In de planning houden we ook rekening met evaluatiemomenten, zodat we tijdig kunnen bijsturen als dat nodig is. Dit plan is daarmee een hulpmiddel om vroegtijdig en gestructureerd na te denken over de communicatie die nodig is om alle deelnemers mee te nemen.



Samengevat. Dit hoofdstuk beschrijft de strategische uitgangspunten voor communicatie bij ABP, die ook worden toegepast voor de communicatie over de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen. Belangrijkste doel is het versterken van vertrouwen in pensioen. Dat doen we door samenhang te brengen in al onze communicatie, met externe stakeholders en in de interactie met deelnemers en werkgevers. Vertrouwen in ABP als afzender is daarbij cruciaal, samen met het aansluiten bij de belangrijkste behoeften van deelnemers en werkgevers ten aanzien van pensioen: rust voelen en grip hebben. Onze communicatie voldoet aan de wettelijke eisen, is in principe digitaal, eenvoudig, toegankelijk en waar nodig persoonlijk. We besteden extra aandacht aan kwetsbare groepen en zetten waar relevant in op activatie, zodat deelnemers zich op de juiste momenten verdiepen in hun pensioen. Werkgevers spelen daarnaast een centrale rol als belangrijke schakel in de communicatie naar deelnemers.

1. Strategische uitgangspunten

Dit wettelijke communicatieplan (WCP) is gebaseerd op de uitgangspunten uit het Strategisch Communicatiebeleid 2025-2026 van ABP. Deze beschrijven we beknopt hieronder. Het belangrijkste doel van onze communicatie is het versterken van het vertrouwen in pensioen. Verbinding zoeken met en tussen verschillende informatiestromen en onze doelgroepen is daarbij een belangrijke voorwaarde.

Strategie van verbinding

We zoeken verbinding op meerdere niveaus binnen onze communicatie. Allereerst zorgen we voor samenhang tussen al onze uitingen: een bericht in de media over ABP kan immers invloed hebben op hoe deelnemers informatie over de nieuwe pensioenregeling begrijpen en ervaren. Daarnaast stemmen we onze communicatie waar mogelijk af met andere partijen die over pensioen communiceren, zoals sociale partners, werkgevers, overheid en belangenverenigingen.

Inconsistent of tegenstrijdig geluid leidt tot verwarring. Daarom voorzien we onze stakeholders tijdig van informatie en geven we waar nodig duiding bij externe berichtgeving. Tot slot zetten we, waar relevant, ook verbindende vormen van communicatie in, zoals webinars, bijeenkomsten en persoonlijke gesprekken. Op deze manier versterken we de impact van onze communicatie én het vertrouwen in pensioen. Daarbij richten we ons op twee pijlers: (1) vertrouwen in ABP als afzender en (2) het bieden van rust en grip op pensioen voor deelnemers en werkgevers.

Vergroten vertrouwen in ABP

Vertrouwen in ABP als afzender is een cruciale voorwaarde voor effectieve communicatie. Als deelnemers ABP zien als een deskundige en betrouwbare partij, zijn zij eerder bereid zich in de informatie te verdiepen, deze zorgvuldig te verwerken en in hun besluitvorming mee te wegen. Ontbreekt dit vertrouwen, dan wordt de boodschap sneller genegeerd of met wantrouwen geïnterpreteerd, ongeacht de inhoud of kwaliteit ervan. Het realiseren van communicatiedoelen hangt dus direct samen met het vertrouwen dat deelnemers in ABP hebben.

Rust en grip bieden

‘Rust voelen’ over en ‘grip hebben’ op pensioen zijn de onderliggende emotionele behoeften van deelnemers (en werkgevers) die zorgen voor een algemeen gevoel van vertrouwen in pensioen. Deze behoeften komen sterk naar voren in diverse onderzoeken onder deelnemers en werkgevers bij ABP. Om het vertrouwen in pensioen te vergroten is het daarom belangrijk dat onze communicatie rekening houdt met en/of gericht is op het invullen van deze behoeften.

Hieronder beschrijven we hoe we dat vormgeven:

In lijn met wet- en regelgeving

Onze communicatie voldoet aan relevante wet- en regelgeving (inclusief richtlijnen) voor pensioencommunicatie. We zorgen voor correcte, tijdige, duidelijke en evenwichtige communicatie. We communiceren helder en evenwichtig over mogelijke verlagingen en verhogingen, indexatie die niet is verleend

en prognoses over de pensioenen in de toekomst. We duiken niet weg voor slecht nieuws, maar creëren ook geen onnodige onrust.

Segmentatie en gelaagdheid

Onze informatie sluit zoveel mogelijk aan bij de specifieke informatiebehoefte en kenmerken van verschillende doelgroepen. Dit doen we door segmentatie en gelaagdheid aan te brengen in onze communicatie.

Digitaal is het vertrekpunt

Onze standaard communicatie is digitale communicatie. Uit onderzoek weten we dat het merendeel van onze deelnemers de voorkeur heeft voor het ontvangen van digitale informatie. Digitale communicatie is bovendien sneller, goedkoper en over het algemeen duurzamer. Voor wie dat nodig heeft, bieden we offline alternatieven, zoals een brief of een krant. We vullen deze mix aan middelen aan met persoonlijk contact waar dit toegevoegde waarde heeft.

Eenvoudig en toegankelijk

We starten onze communicatie altijd vanuit de behoeften van onze deelnemers en werkgevers. Daarbij hanteren we zo veel mogelijk eenvoudig taalgebruik (B1-niveau, geen jargon of juridische termen, sluiten aan bij het sectorbrede initiatief 'Onze taal op Groen') en maken gebruik van (audio) visuele middelen waar dat effectiever is. Daarnaast zorgen we ervoor dat deelnemers die vragen of zorgen hebben laagdrempelig met ons in contact kunnen komen via verschillende kanalen (telefoon, mail, social media).

Rekening houden met kwetsbare groepen

We vinden het belangrijk dat iedereen onze communicatie over pensioen tot zich kan nemen, maar realiseren ons ook dat er groepen mensen zijn met een grote(re) afstand tot dit onderwerp. Bijvoorbeeld omdat ze minder (financieel)

geletterd zijn of minder digitaal vaardig. We vinden het onze maatschappelijke taak om extra inspanningen te doen om deze groepen te bereiken en om (preventief) financiële redzaamheid te bevorderen. Afhankelijk van de specifieke context vullen we dit in.

Activerend waar nodig

Voor veel mensen is pensioen geen 'top of mind' onderwerp en dat hoeft ook niet. We vinden het wel belangrijk dat deelnemers zich op relevante momenten verdiepen in hun pensioen. Beter geïnformeerde deelnemers ervaren meer rust over en grip op hun pensioen en maken uiteindelijk vaak betere keuzes dan deelnemers die zich niet in hun pensioensituatie verdiepen. Daarom benaderen we onze deelnemers proactief als het relevant is om in actie te komen en bieden we handelingsperspectief waar mogelijk.

Belangrijke rol voor werkgevers

Werkgevers zijn een belangrijke pijler in onze pensioencommunicatie naar deelnemers. Voor veel deelnemers zijn zij het eerste aanspreekpunt voor vragen en zorgen over pensioen. Om die rol zo goed mogelijk te kunnen vervullen, zetten we pensioenvoorlichters en -ambassadeurs in en faciliteren we werkgevers door ze te voorzien van relevante informatie en communicatiemiddelen. Daarnaast benadrukken we in onze communicatie dat pensioen een waardevolle arbeidsvoorwaarde is, die wordt vormgegeven door sociale partners. De collectieve en solidaire elementen daarin vinden we belangrijk en geven we ook aandacht in onze communicatie. Daarmee onderscheiden we ons pensioen ook van andere financiële producten.



Samengevat. Het wettelijk communicatieplan (WCP) van ABP loopt van juli 2023 tot augustus 2028 en kent vijf periodes. Onze communicatie beweegt daarin van generieke informatie over het nieuwe pensioenstelsel naar specifiekere uitleg over de invulling van de nieuwe pensioenregeling door ABP en uiteindelijk naar persoonlijke informatie via de (voorlopige) transitieoverzichten en de betaling van de nieuwe pensioenen. Naarmate de informatie relevanter en persoonlijker wordt, zetten we sterker in op het activeren van deelnemers om zich te verdiepen in hun situatie. We benadrukken in onze informatie niet alleen wat verandert, maar ook wat hetzelfde blijft, omdat dit rust en vertrouwen geeft. Procesinformatie speelt hierin ook een sleutelrol: door duidelijk te maken welke stappen we volgen en wanneer er nieuwe informatie komt, hebben deelnemers inzicht en grip op het proces. Daarnaast bereiden we ons voor op verschillende scenario's en hebben we afspraken klaarstaan om in verschillende scenario's snel en zorgvuldig te handelen.



2. Communicatieaanpak rondom transitie

Dit wettelijk communicatieplan loopt vanaf de invoering van de Wet toekomst pensioenen (Wtp) in juli 2023 tot augustus 2028. We onderscheiden daarin vijf periodes waarin onze communicatie over de nieuwe regels en de regeling bij ABP telkens een andere invulling krijgt. Deze periodes sluiten aan op de fases in het besluitvormings- en implementatieproces bij ABP.

De lijn loopt van generieke informatie over het nieuwe stelsel (de wetgeving), naar specifiekere informatie over de nieuwe pensioenregeling bij ABP (hoe vullen wij die wetgeving in?), en uiteindelijk naar persoonlijke informatie via de (voorlopige) transitieoverzichten (wat betekent dit voor mij?). Vooral dit laatste is voor deelnemers het meest relevant en draagt het sterkst bij aan rust en grip. Na het versturen van de (definitieve) transitieoverzichten volgt nog een periode van nazorg, waarin we vragen van deelnemers beantwoorden en informatie aanbieden die aansluit op de vragen die leven op dat moment.

Omdat de informatie voor alle deelnemers in deze periode relevanter wordt, gaan we proactiever communiceren. Dat betekent dat we de informatie meer naar ze toe brengen via onze reguliere digitale nieuwsbrieven en bestaande procescommunicatie, maar ook aanvullende communicatiemiddelen inzetten, zoals een pensioenkrant, om al onze deelnemers te bereiken. In deze communicatiemiddelen sluiten we aan bij de informatiebehoefte van onze deelnemers, door de communicatie te segmenteren op basis van de impact

van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Ook zoeken we in deze periode meer de dialoog, door het organiseren van bijeenkomsten, interactieve webinars en via onze pensioenvoorlichters- en ambassadeurs. Een pensioenambassadeur is een werknemer van een bij ABP aangesloten werkgever die is getraind en opgeleid om collega's te informeren over het pensioen bij ABP. Zij informeren collega's over algemene informatie over de ABP-pensioenregeling op een laagdrempelige manier en verwijzen bij verdiepende vragen door naar pensioenvoorlichters die bij ABP in dienst zijn.

Naast dit wettelijk communicatieplan werken we continu aan het versterken van het vertrouwen in ABP als afzender. Die communicatieactiviteiten beschrijven we hier niet, maar zijn opgenomen in de communicatiejaarplannen.

Ook benadrukken wat hetzelfde blijft

Communicatie over veranderingen brengt per definitie onzekerheid met zich mee. Hoewel de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel binnen de sector een grote verandering is, blijft er vanuit het perspectief van de deelnemer ook veel hetzelfde. Dat geeft rust. Daarom benadrukken we in onze communicatie ook wat niet verandert. Dit sluit aan bij de gezamenlijke, landelijke communicatie van SZW, pensioenfondsen en verzekeraars.

Belang van procesinformatie

Wanneer nog niet alle informatie bekend is, is het belangrijk om deelnemers en werkgevers te voorzien van

procesinformatie. Door helder te maken welke stappen worden gezet, wanneer meer duidelijkheid volgt en op welke momenten nieuwe informatie te verwachten is, bieden we houvast en voorkomen we onzekerheid of speculatie. Zo ervaren deelnemers dat zij tijdig en consistent worden meegenomen, ook als nog niet alles vaststaat. Dit draagt bij aan vertrouwen in ABP als afzender en een zorgvuldig proces.

Hieronder beschrijven we per periode op hoofdlijnen hoe we de communicatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling invullen. De precieze invulling in boodschappen, middelen en kanalen en de planning staan in hoofdstuk 5.

Periode 1 Oriëntatie

Van juli 2023 (Wtp van kracht) tot opdrachtaanvaarding transitieplan: algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen

Dit is de fase na de ingang van de Wet toekomst pensioenen (Wtp), waarin sociale partners keuzes maken over de nieuwe pensioenregeling en de invulling ervan. Deelnemers en werkgevers krijgen algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen, waarom er nieuwe regels voor pensioen komen, wat in grote lijnen hetzelfde blijft en wat de belangrijkste veranderingen zijn ten opzichte van de huidige regels voor pensioen. Deze informatie staat op een goed vindbare plek op onze website en is beschikbaar voor wie daar interesse in heeft. In deze fase zoeken we ook nadrukkelijk de samenwerking met vakbonden en werkgevers en faciliteren hen met content voor het informeren van hun achterbannen. Daarnaast krijgen deelnemers heldere informatie over de stappen die we gaan nemen en de planning die daarbij hoort. En waar ze terecht kunnen met vragen. In deze periode publiceren we ook het transitieplan.

Periode 2 Invulling

Van opdrachtaanvaarding tot verzending voorlopig transitieoverzicht (nieuwe pensioenregeling definitief, implementatie- en communicatieplan ingediend): informatie over de nieuwe pensioenregeling van ABP.

Na het advies van ons verantwoordingsorgaan (VO) en de daaropvolgende opdrachtaanvaarding communiceren we actiever naar deelnemers en werkgevers. Na opdrachtaanvaarding informeren we onze deelnemers en werkgevers over onze nieuwe regeling, wijzen we ze op de pensioengevolgen van bepaalde keuzes en gebeurtenissen en bieden we ze handelingsperspectief. Dit doen we onder andere via een pensioenkrant die elke deelnemer persoonlijk ontvangt (hoge attentiewaarde). En via het kennisdossier op abp.nl, waar deelnemers alle ins & outs kunnen lezen of bekijken via uitlegvideo's. Aanvullend starten we met het informeren van deelnemers die tijdens de transitieperiode te maken krijgen met een verandering in werk of privé. Waar relevant attenderen we hen persoonlijk op mogelijke gevolgen van de nieuwe regels voor de keuzes die zij maken voor hun pensioen en bieden we handelingsperspectief. Met vragen kunnen deelnemers terecht bij ons klantcontactcentrum (KCC)

Periode 3 Vooruitblik

Vanaf start verzending voorlopig transitieoverzicht tot datum overgang: persoonlijke financiële informatie

In deze periode versturen we de voorlopig transitieoverzichten. Op dat moment krijgen deelnemers voor het eerst een prognose van wat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling voor hen persoonlijk betekent. In MijnABP vinden ze een uitgebreid online transitieoverzicht met toelichting, dat meer detailinzicht geeft (laag 2) en aansluit op de bedragen in het voorlopig transitieoverzicht

(laag 1). We maken weer een pensioenkrant, die iedere deelnemer ontvangt. In de pensioenkrant geven we een toelichting op het voorlopige transitieoverzicht. Met vragen kunnen deelnemers terecht op de website. En bij ons klantcontactcentrum (KCC), de pensioenvoorlichters en pensioenambassadeurs, die allemaal goed voorbereid zijn op vragen over het voorlopige transitieoverzicht. In deze fase stimuleren we deelnemers om het transitieoverzicht te bekijken.

Periode 4 Persoonlijk inzicht

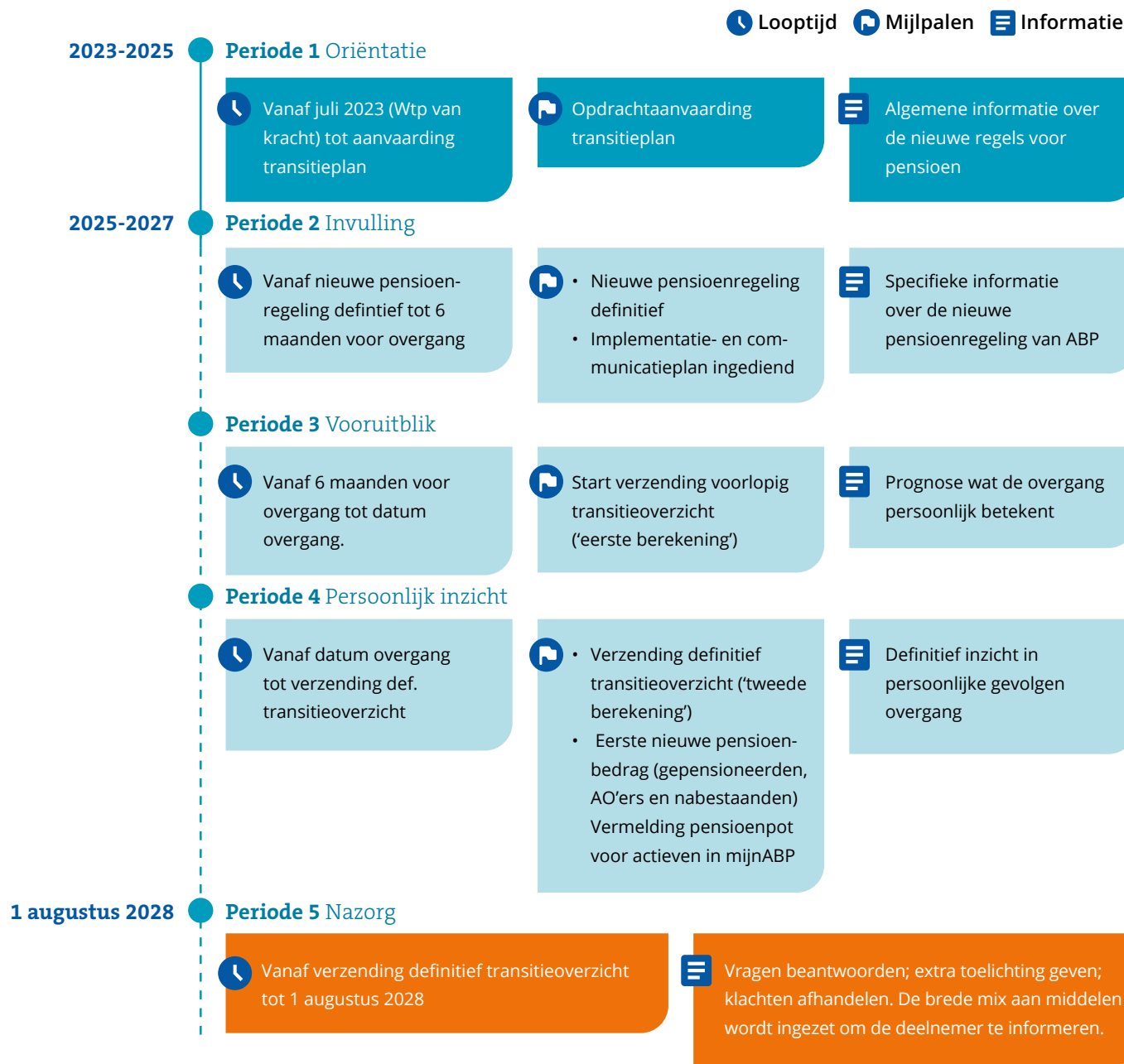
Vanaf datum invaren tot verzending definitief transitieoverzicht en eerste nieuwe pensioenbedrag (gepensioneerden, arbeidsongeschikten en nabestaanden): persoonlijke financiële informatie.

In deze periode gaan we over naar de nieuwe pensioenregeling. Deelnemers ontvangen het definitief transitieoverzicht, waarin zij zien wat de overgang concreet voor hen betekent. Actieve deelnemers krijgen hierin inzicht in hun pensioenpot en een prognose van het pensioen dat zij later maandelijks krijgen. Gepensioneerden zien alleen hun pensioenbedrag. Deelnemers die al pensioen ontvangen, krijgen dit bedrag voor het eerst volgens de nieuwe regeling op hun rekening. Op de website van ABP vinden deelnemers informatie over de nieuwe pensioenregeling. De definitieve bedragen staan vermeld in MijnABP. Om vragen van deelnemers te beantwoorden zetten we een brede mix van middelen in: de website, het KCC en de Servicedesk Werkgevers HR, pensioenvoorlichters en pensioenambassadeurs. Daarnaast stimuleren we deelnemers actief om het transitieoverzicht te bekijken en zich te verdiepen in hun situatie.

Periode 5 Nazorg

Vanaf verzending definitief transitieoverzicht tot 1 augustus 2028: voor deze periode worden in de executiefase specifieke boodschappen geformuleerd. In deze periode zijn er waarschijnlijk veel vragen over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling en de bedragen op het definitief transitieoverzicht of het nieuwe pensioenbedrag. Verschillen tussen het voorlopige en definitieve overzicht lichten we toe op het definitief transitieoverzicht. We zorgen ervoor dat we deze vragen goed kunnen beantwoorden en/of doorverwijzen. In deze periode wordt extra rekening gehouden met het opschalen van de capaciteit. Verder zetten we een brede mix van middelen in, van generieke berichten op de website tot interactieve, persoonlijke communicatie via het KCC, pensioenvoorlichters en pensioenambassadeurs. Tot slot hebben wij een zorgvuldig en robuust klachten- en claimproces ingericht voor het geval er klachten- en/of claims zijn. In communicatie-intensieve periodes, zoals periode 5, wordt rekening gehouden met de inzet extra (menselijke) capaciteit om dit proces te ondersteunen.

In het overzicht hiernaast zijn de 5 periodes in beeld gebracht.



Reageren op veranderingen

Bij het opstellen van dit Wettelijk Communicatieplan zijn wij ervan uitgegaan dat we op 1 januari 2027 overgaan naar de nieuwe pensioenregeling. In aansluiting op het transitieplan gaan we in onze communicatieaanpak uit van een dekkingsgraad van 110%, waarbij de afspraken van sociale partners volgens het transitieplan kunnen worden uitgevoerd. Mogelijk lopen zaken anders. Zo kunnen we te maken krijgen met grote economische tegenslagen, veranderende wet- en regelgeving of negatieve berichten in de media. Deze gebeurtenissen kunnen gevolgen hebben voor de geplande activiteiten in dit Wettelijk Communicatieplan.

Daarom volgen wij de voortgang van de overgang en de omstandigheden daaromheen continu. We brengen de belangrijkste scenario's in beeld die zich kunnen voordoen bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Een scenario is bijvoorbeeld dat we niet kunnen of willen overgaan naar de nieuwe regeling. De scenario's beoordelen we op hun impact en waarschijnlijkheid. We bereiden ons zorgvuldig voor op relevante scenario's, met duidelijke afspraken over hoe we reageren als deze scenario's zich voordoen. Dit doen we met een gestructureerde aanpak die aanvullend is op de bestaande implementatie- en crisisplannen van ABP. Dit leggen we vast in een fallback communicatieplan, waarin onder andere onderstaande scenario's beschreven worden:

Scenario 1: De Nederlandsche Bank (DNB) geeft geen toestemming voor de overstap per 1 januari 2027

DNB staat de overgang naar de nieuwe pensioenregeling niet toe, omdat DNB dit niet verantwoord en evenwichtig acht.

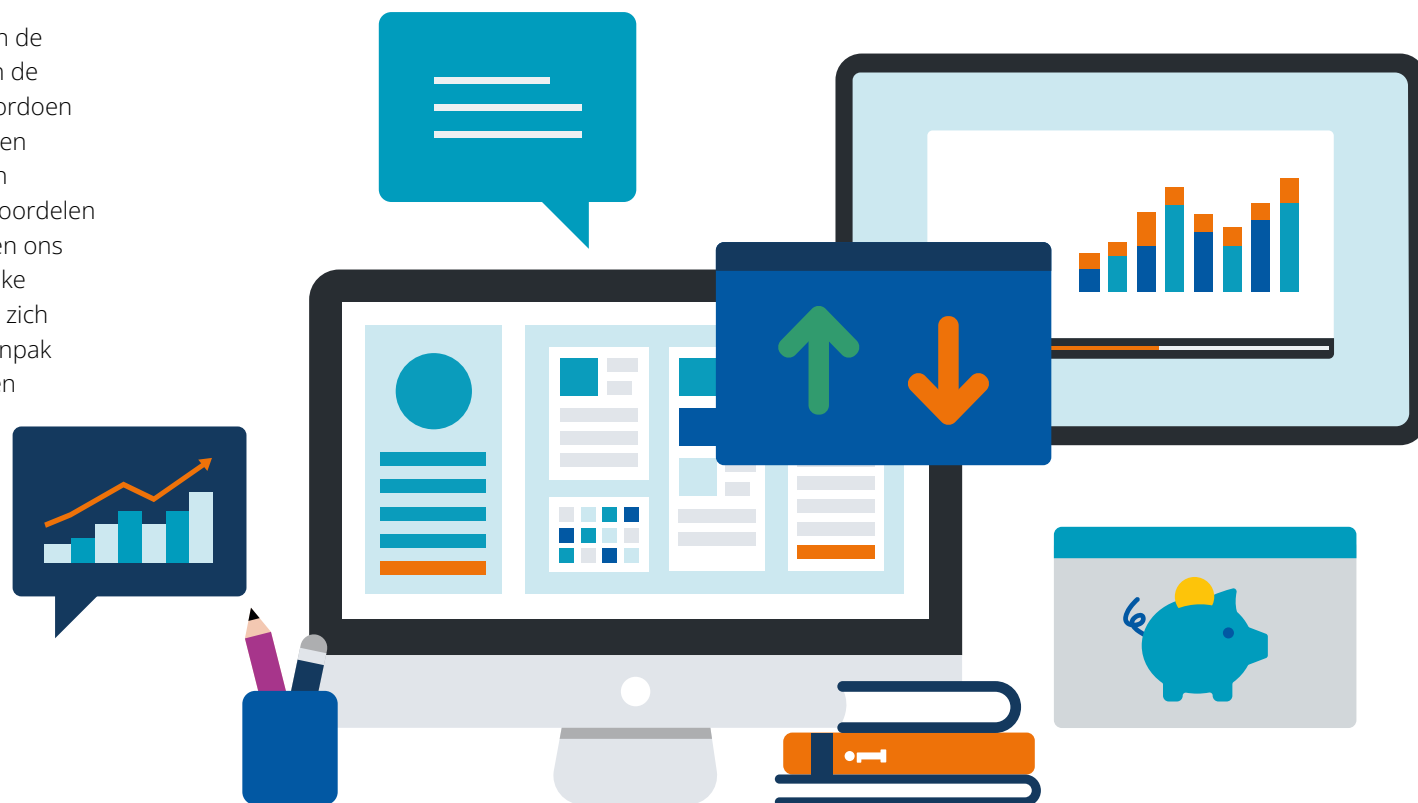
Scenario 2: Het bestuur van ABP besluit de overstap uit te stellen

Het fonds of de uitvoerder is nog niet klaar om over te stappen op het nieuwe pensioen.

Scenario 3: De dekkingsgraad ABP daalt en zakt tot onder het minimum

De dekkingsgraad daalt en zakt uiteindelijk onder het niveau dat in het implementatieplan is vastgelegd voor een evenwichtige overstap.

Bij alle scenario's geven we aan wat de reden van uitstel is en wat het toekomstperspectief voor de deelnemer is. Dit doen we via de bestaande kanalen zoals beschreven in dit plan.



Samengevat. We onderscheiden doelgroepen op basis van de gevolgen die de overgang naar de nieuwe pensioenregeling heeft voor deelnemers. Dat betekent dat we voornamelijk segmenteren op pensioenstatus. Dit vullen we aan met specifieke deelnemersgroepen voor wie de nieuwe regeling op onderdelen anders uitpakt. Daarnaast houden we rekening met de informatiebehoefte op basis van leeftijdscategorieën (segmentatie op leeftijdscohorten). En we hebben oog voor deelnemers die minder (digitaal en/of financieel) geletterd zijn. Naast de deelnemers vormen de werkgevers een belangrijke doelgroep in de communicatie. Zij zijn een belangrijke vraagbaak voor hun werknemers: onze deelnemers.



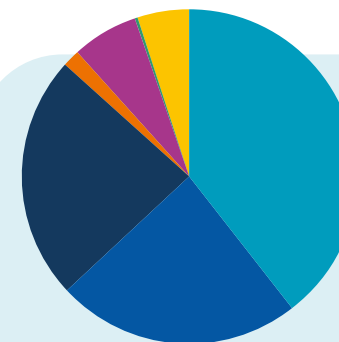
3. Doelgroepen

ABP heeft te maken met ruim 3 miljoen deelnemers en ruim 3.200 werkgevers. We maken een indeling van onze deelnemers in verschillende doelgroepen. Zo kunnen we relevant communiceren en hen informeren over onderwerpen die voor hen persoonlijk belangrijk zijn.

Voor een passende indeling voor de communicatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling kijken we vooral naar gevolgen van de nieuwe regeling voor groepen deelnemers. Allereerst kijken we naar de pensioenstatus van een deelnemer. Ontvangt deze al pensioen of niet? Daarbinnen kijken we ook of er groepen zijn voor wie de overgang extra aandacht vraagt. Als er specifieke boodschappen zijn voor bepaalde leeftijdsgroepen, maken we een opsplitsing in leeftijdscohorten. We houden in de manier waarop we communiceren bovendien rekening met mensen die (financieel) laaggeletterd of digitaal minder vaardig zijn of voor wie pensioen ver weg is.

3.1 Deelnemers

We delen de deelnemers in op basis van pensioenstatus. De gevolgen van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling zijn voor onderstaande groepen het meest verschillend en hier kunnen we ook vanuit de administratie³ goed op selecteren:



Totaal aantal deelnemers is 3 miljoen 51 duizend.

Actieven: deelnemers die pensioen opbouwen bij ABP (1 miljoen 306 duizend)

De gemiddelde leeftijd van de actieve deelnemers is 44,0 jaar. Minder dan de helft werkt parttime (47%). Ongeveer de helft (49,5 %) is gehuwd of heeft een geregistreerd partner.

Gewezen deelnemers: deelnemers die in het verleden pensioen hebben opgebouwd bij ABP (781 duizend)

De gewezen deelnemers zijn gemiddeld 49,1 jaar oud. 46,1% is gehuwd of heeft een geregistreerd partner.

Gepensioneerden: deelnemers die (verevend) ouderdomspensioen ontvangen van ABP (780 duizend)

Onder de gepensioneerden is 64,7% gehuwd of heeft een geregistreerd partner.

Arbeidsongeschikten: deelnemers die een arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangen van ABP (50 duizend)

Nabestaanden-partners: deelnemers die een (bijzonder) partnerpensioen ontvangen van ABP (213 duizend)

De grootste groep nabestaanden valt in de leeftijdscategorie 68 jaar en ouder.

Nabestaanden-wezen: deelnemers die een nabestaandenpensioen ontvangen van ABP (9 duizend)

Deze doelgroep tot 21 jaar (die al een nabestaandenpensioen ontvangt) wordt in de nieuwe regeling uitgebreid tot 25 jaar. Dit betekent dat de lopende nabestaandenpensioenen langer doorlopen; wezen met een beëindigd pensioen krijgen niet weer recht op nabestaandenpensioen.

Ex-partners: deelnemers met recht op een bijzonder nabestaandenpensioen en/of verevend ouderdompensioen of met een geconverteerd pensioen (163 duizend)

De grootste groep ex-partners valt in de leeftijdscategorie 38 tot 56 jaar.

Het totaal aantal deelnemers is 3 miljoen 51 duizend. Sommige deelnemers vallen in meerdere groepen, ze zijn bijvoorbeeld actieve deelnemer en nabestaande.

3.2 Deelnemers subgroepen

Binnen de indeling op basis van pensioenstatus brengt ABP deelnemers in beeld voor wie de nieuwe regeling meer gevolgen heeft. Zij krijgen aanvullende informatie, zodat zij weten wat de veranderingen voor hen persoonlijk betekenen. Daarnaast zijn er deelnemers voor wie voor of na invaren de persoonlijke situatie verandert en die keuzes moeten maken. Zij krijgen extra informatie.

Subgroepen voor wie de nieuwe regeling aanvullende gevolgen heeft.

1. Militairen en gelijkgestelden
2. Alle betrokkenen bij ABP met een nettopensioen
3. a. Nabestaanden met Anw-compensatie (ook wel Anw-hiaatuitkering)
b. Huidige nabestaanden met alsnog recht op Anw-compensatie (Anw-uitkering) door wijziging in Anw van de overheid
c. Deelnemers met latent recht op compensatie sociale premies op 1 januari 2027
4. Deelnemers die sparen via ABP Extra Pensioen (AEP)
5. Deelnemers die niet meer extra kunnen bijsparen tijdens arbeidsongeschiktheid of bij een werkloosheids- of ontslaguitkering
6. Deelnemers die compensatie ontvangen voor afschaffing doorsneesystematiek (inclusief uitleg aan de groep die het niet krijgt)
7. Deelnemers met voorwaardelijke aanvullingen op hun pensioen (Bijlage K en OOP)
8. a. Wezen die voor 2018 van ABP al een wezenpensioen ontvangen
b. Wezen met een lager wezenpensioen i.v.m. maximum aantal kinderen
9. Deelnemers met een niet-uitruilbaar partnerpensioen (van voor 1 juli 1999)
10. Deelnemers met een uitkering Invaliditeitspensioen met eventuele herplaatsingstoelage of uitkering arbeidsongeschiktheidspensioen
11. Gemoedsbezwaarden
12. Onvindbare deelnemers
13. a. Ex-partners met geconverteerd pensioen
b. Ex-partners met verevend pensioen
c. Ex-partners met recht op bijzonder partnerpensioen



Deelnemers voor wie voor of na overgang de situatie verandert

Denk hierbij aan het aanvragen van pensioen vlak voor of na 1 januari 2027, toetreding tot of vertrek uit ABP, waardeoverdracht in deze periode, overlijden (in relatie tot het nabestaandenpensioen), scheiden, een nieuwe relatie of arbeidsongeschikt raken. Of bijvoorbeeld meer of minder werken of kunnen kiezen voor afkoop.

Verdiepende indeling op basis van leeftijd en specifieke kenmerken

Daarnaast houden we rekening met de informatiebehoefte op basis van 4 leeftijdscategorieën: < 38 jaar; 38-55 jaar; 56-67 jaar en ≥ 68 jaar. Elke leeftijdscategorie heeft een andere relatie met pensioen (zie bijlage 3 Deelnemerschetsen). Ook weten we dat bepaalde boodschappen relevant zijn voor jongeren of juist voor oudere deelnemers. We stemmen de inhoud van onze nieuwsbrieven af op de betreffende leeftijdscategorie. In deze nieuwsbrieven kunnen we ons richten op nog specifiekere doelgroepen, zoals militairen. Dit gebeurt met aparte tekstblokken in de nieuwsbrief.

Kwetsbare deelnemers

We hebben oog voor deelnemers met beperkte vaardigheden. Bijvoorbeeld deelnemers die onvoldoende digitale basisvaardigheden hebben, beperkt leesvaardig zijn of (financieel) laaggeletterd. We kunnen deze groepen niet in onze administratie onderscheiden.

Hoewel we hen niet gericht kunnen benaderen, zorgen we ervoor dat onze communicatie toegankelijk en laagdrempelig is voor deze groepen qua inhoud, vorm en kanaal en daarmee voldoet aan hun (informatie)behoefte. We zullen onze communicatie ook onder deze groepen pretesten.

3.3 Werkgevers

Werkgevers zijn voor deelnemers vaak het eerste aanspreekpunt als zij vragen hebben over pensioen. Wij beschouwen werkgevers als een belangrijke partner bij de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Kenmerken werkgevers

In juni 2025 heeft ABP 3.212 aangesloten werkgevers.



	Aantal werkgevers	Percentage van het totaal werkgevers	Bereik aantal werknemers	Percentage bereik aantal werknemers
Organisatie < 150 werknemers	1.939	60%	76.755	6%
Organisatie 150 – 749 werknemers	986	31%	346.829	26%
Organisatie > 750	287	9%	922.596	68%
Totaal	3.212	100%	1.346.180	100%

Bovenstaand overzicht laat zien dat een kleine groep grote werkgevers tweederde van de deelnemers vertegenwoordigt. Een groot deel van de werkgevers heeft een klein aantal werknemers. De grootte van de organisatie zegt doorgaans iets over de aanpak van het onderwerp pensioen: hoe groter de werkgever, des te meer animo en tijd er is om aandacht aan pensioen te besteden.

Bij grote(re) organisaties, met een HR-afdeling, is de rol van de werkgever rondom pensioen breed. Pensioen is een onderscheidende arbeidsvoorwaarde en onderdeel van bijvoorbeeld het vitaliteitsbeleid en de invulling van duurzame inzetbaarheid. HR-afdelingen kunnen een voorlichtersrol invullen als zij voldoende op de hoogte zijn van de veranderingen in de pensioenregeling.

Voor kleine organisaties is pensioen voornamelijk een secundaire arbeidsvoorwaarde en een administratieve taak. Er is minder tijd om aandacht aan pensioen te besteden en bij vragen van deelnemers wordt doorverwezen naar ABP.

Voor alle werkgevers geldt:

- Pensioen is één van de vele onderwerpen op hun bordje.
- Veel pensioenvragen zijn van praktische aard.
- Ze willen zekerheid dat ABP ondersteuning biedt wanneer ze dat nodig hebben.
- Ze hebben behoefte aan praktische handreikingen: checklists, video's, tools die ze eenvoudig zelf kunnen inzetten richting hun werknemers.
- De deelnemer kijkt naar de werkgever als het gaat om pensioenvragen.

Communicatie per rol

Werkgevers vervullen meerdere rollen. De communicatie-behoefte en -voorkeuren per rol zijn terug te brengen tot drie verantwoordelijkheden binnen elke organisatie: Uitvoeren, Adviseren en (Be)sturen. Zo kunnen we werkgevers voorzien van de meest relevante informatie, passend bij hun rol in de organisatie. In hoofdstuk 5 lichten we dit verder toe. In bijlage 4 staat meer informatie over deze rollen.

Pensioenfonds ABP wil alle werkgevers informeren via de eigen kanalen en actieve werkgevers faciliteren en stimuleren om een voorlichtende rol op zich te nemen.

3.4 Werkgevers subgroepen

Vrijwillige toetreders

Dit zijn organisaties die:

- een bestuurlijke en/of financiële relatie hebben met een werkgever die niet verplicht is zich aan te sluiten bij ABP.
- actief zijn in het onderwijs en/of voor de overheid en vrijwillig hun pensioenregeling kunnen onderbrengen bij ABP.

Na toetreding volgen zij de afspraken die de sociale partners met elkaar maken. Van de 3.212 werkgevers (stand juni 2025) zijn 929 werkgevers vrijwillige toetreders. Deze organisaties hebben in het voorjaar van 2025 een brief ontvangen over de overgang naar de nieuwe regeling. In de brief hebben we aangegeven dat we ervan uitgaan dat ze bij ABP als vrijwillige toetreders blijven, maar dat ze ook de mogelijkheid hebben om hun toetreding te beëindigen. De vrijwillige toetreders hebben tot het najaar 2025 om aan te geven of ze weg willen. Daarna bevestigen we hun rol als werkgever en gaan ze mee in de reguliere communicatie over de nieuwe regels voor pensioen naar werkgevers.

Secundaire doelgroep: administratiekantoren

Een groot deel van de werkgevers besteedt de administratieactiviteiten uit aan externe administratiekantoren. De verantwoordelijkheid om deze kantoren te informeren over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling ligt zowel bij de werkgever als ABP/ pensioenuitvoerder APG. Voor een juiste uitvoering van de pensioenadministratie voelt ABP zich verantwoordelijk om administratiekantoren proactief mee te nemen in wijzigingen.



Samengevat. Hoofddoel van onze communicatie over de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen en de nieuwe pensioenregeling van ABP is het creëren van vertrouwen in de nieuwe regeling en de weg daarnaartoe. Vanuit dit hoofddoel zijn toetsbare communicatiedoelstellingen geformuleerd op het niveau van kennis, houding en gedrag. Deze doelstellingen zijn genormeerd en worden continu gemeten, met aanvullende analyses per subgroep. In hoofdstuk 7 wordt de methodiek van effectmeting toegelicht.

Voor deelnemers zijn doelstellingen geformuleerd die inzicht geven in hun persoonlijke situatie, bijdragen aan vertrouwen en activeren tot informatieverwerking. Voor werkgevers ligt de focus op het versterken van hun rol als eerste aanspreekpunt en het vergroten van hun kennis en vertrouwen



4. Communicatiedoelen

4.1 Hoofddoel

Het hoofddoel van onze communicatie over de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen en de nieuwe pensioenregeling van ABP is het creëren van vertrouwen in de nieuwe regeling en de weg daarnaartoe. Voor deelnemers en werkgevers betekent dit vooral dat we ze een gevoel van rust en grip willen bieden (zie ook hoofdstuk 1). Om dit te bereiken is het belangrijk dat deelnemers en werkgevers zich verdiepen in de informatie, kennis vergaren over de belangrijkste veranderingen en een positieve houding hebben ten aanzien van ABP als afzender van de informatie, de nieuwe regeling en onze dienstverlening en communicatie. Communicatiedoelstellingen zijn daarom geformuleerd op kennis, houding en gedrag, en worden continu gemeten van Q4 2025 t/m Q4 2027. Zie hoofdstuk 7 voor de meetmethodiek.

4.2 Deelnemers

De doelen zijn gebaseerd op klantonderzoek en sluiten aan bij de fasering en doelgroepindeling uit hoofdstuk 3. Een gerust gevoel ontstaat bijvoorbeeld wanneer deelnemers inzicht krijgen in hun persoonlijke situatie met het (voorlopige) transitieoverzicht en heldere ondersteunende communicatie. De mogelijkheid om vragen te stellen over hun persoonlijke situatie en de ervaren kwaliteit van informatie dragen bij aan het geruste gevoel.

We meten de communicatiedoelen continu onder actieven, gepensioneerden, uitkeringsgerechtigden en gewezen deelnemers. We hanteren één normering per doelstelling. Resultaten van doelgroepen worden geanalyseerd, maar niet afzonderlijk genormeerd.



4.3. Deelnemers doelstellingen en meetwaarden

	Doel_ID	Doelstelling (%-resultaten op basis van de nulmeting)	Doel Q3 2027
Kennis	K1	88% van alle deelnemers geeft aan te weten dat er een vernieuwd pensioenstelsel komt	92%
	K2	40%* van de deelnemers weet dat ABP maatregelen neemt voor een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk pensioen	60%
	K3	21% van alle deelnemers geeft aan te begrijpen** wat de overgang naar de nieuwe regeling voor hen persoonlijk betekent	50%
	K4	45% van alle deelnemers vindt het duidelijk waar ze met vragen terecht kunnen	63%
	K5	34% van de deelnemers, met een ongerust gevoel, weet waar ze terecht kunnen met vragen/zorgen***	45%
Houding	H1	17% van alle deelnemers heeft een (heel) gerust gevoel over de nieuwe regeling	40%
	H2	30% van alle deelnemers is (zeer) tevreden over hoe ze vragen kunnen stellen	34%
	H3	28% van de deelnemers is (zeer) tevreden over de informatie die ABP geeft	55%
	H4	42% van de deelnemers heeft (heel) veel vertrouwen dat ABP het pensioen goed regelt in de nieuwe regeling	55%
Gedrag	G1	750k (cumulatief) bezoeken pagina 'persoonlijke situatie' in MijnABP (transitieoverzicht)****	600k - 650 k
	G2	600k (cumulatief) bezoeken van het 'kennisdossier' over de nieuwe regeling op abp.nl	600k
	G3	65% OR (open rate) onder deelnemers van de nieuwsbrief/(mail)campagne over de transitie	72%
	G4	15% CTR (click through rate) onder deelnemers van het 'kennisdossier' over de nieuwe regeling op abp.nl naar aanleiding van een nieuwsbrief/ (mail)campagne	15%

* Nulmeting moet nog plaatsvinden, percentage is gebaseerd op metingen uit de pensioenbarometer

** We krijgen inzicht in 'begrijpen', met true/ false-stellingen. Deze stellingen sluiten aan bij de communicatieboodschappen die in hoofdstuk 5 worden genoemd bij doestelling K3.

*** Verdiepingsvraag aan de groep 'geen gerust gevoel' invult bij H1

**** Het transitieoverzicht wordt pas in 2026 gepubliceerd, we gebruiken als proxy het Uniform Pensioen Overzicht

Na het lezen van het transitieoverzicht weet de deelnemer dat er een nieuwe pensioenregeling is, dat het pensioen meer gaat meebewegen met de economie en de resultaten van de beleggingen en dat er maatregelen worden ingezet om mijn pensioen zo koopkrachtig stabiel mogelijk te houden. En deelnemers weten waar ze terecht kunnen met vragen en zorgen.

"Ik heb er een gerust gevoel bij, want ik weet waar ik met mijn pensioen aan toe ben. Ik weet wat de nieuwe pensioenregeling voor mij persoonlijk betekent, want ik zie in concrete, persoonlijke bedragen hoeveel ik had en hoeveel ik kan verwachten na de overgang."



4.4 Werkgevers

Werkgevers zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor deelnemers. Daarom is het belangrijk dat werkgevers vertrouwen hebben in ABP en kennis hebben van de nieuwe pensioenregeling. Uit ervaring blijkt dat een werkgever die meer kennis heeft van pensioen zijn eigen werknemers gemakkelijker kan helpen/begeleiden. ABP ondersteunt werkgevers met duidelijke informatie over de regeling, premieontwikkeling en hun rol als voorlichter.

4.6 Invloed externe variabelen

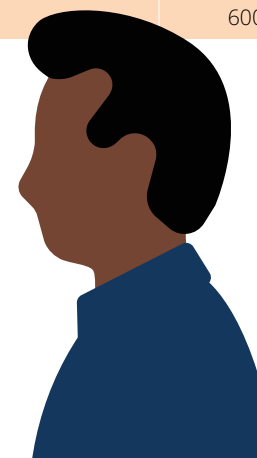
De geselecteerde keuze, houding en gedragsdoelstellingen zijn meetbaar en gerelateerd aan de communicatiemiddelen en -aanpak. Tegelijkertijd erkennen we dat externe variabelen, zoals beursontwikkelingen en (geo-)politieke gebeurtenissen, een significante impact hebben op de perceptie van deelnemers. Daarom meten we aanvullend bredere indicatoren en stellen we open vragen om context te krijgen bij de uitkomsten van de metingen.

4.5 Werkgevers doelstellingen en meetwaarden

	Doel_ID	Doelstelling (%-resultaten op basis van de nulmeting)	Doel Q3 2027
Kennis	K1	78% van de werkgevers weet dat de pensioenregeling van ABP verandert	88%
	K2	69% van de werkgevers weet waar ze informatie over de nieuwe pensioenregeling kunnen vinden	80%
	K3	49% van de werkgevers weet waar ze met vragen terecht kunnen rondom de nieuwe regeling	70%
Houding	H1	20% van de werkgevers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling	30%
	H2	62% van de werkgevers is tevreden over informatie die zij krijgen vanuit ABP over de nieuwe pensioenregeling	72%
	H3	62% van de werkgevers heeft door de communicatie er vertrouwen in dat de nieuwe pensioenregeling goed wordt uitgevoerd door ABP	72%
Gedrag	G1	30% (OR) van de werkgevers opent de nieuwsbrief/ mailcampagne over de transitie (open rate)	30%
	G2	Werkgevers bezoeken in 2025 6.100 keer het 'kennisdossier' over de nieuwe regeling op abp.nl naar aanleiding van een nieuwsbrief/ mailcampagne.	6000

Beoogde beleving onder werkgevers:

"Ik weet dat er een nieuwe pensioenregeling is, wat dit voor mij als werkgever betekent, waar ik informatie kan vinden en waar ik terecht kan met vragen. Dat geeft mij een gerust gevoel, waardoor ik ook de vragen van mijn medewerkers met (meer) vertrouwen kan beantwoorden."



Samengevat. We communiceren naar de deelnemers in 5 periodes, die lopen vanaf het moment dat de Wtp van kracht ging tot een jaar na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. We geven een overzicht van de middelen en kanalen die we in de verschillende periodes inzetten. En we laten schema's zien waarin de verschillende doelgroepen en de boodschappen die we aan hen overbrengen in de verschillende periodes zijn beschreven.



5. Boodschappen, middelen, kanalen en planning

5.1 Communicatie in periodes

Bij de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen nemen we deelnemers mee in de veranderingen. Deze aanpak is omschreven in H2 Communicatieaanpak rondom de transitie. Zo bieden we in de beginfase algemene, generieke informatie. Naarmate de overgang naar de nieuwe regels dichterbij komt, wordt de informatie steeds specifiek en persoonlijker. We zetten hiervoor zoveel mogelijk de kanalen en middelen in waarmee onze deelnemers vertrouwd zijn. Daarnaast zetten we aanvullende communicatie in, zoals een pensioenkrant, om al onze deelnemers te bereiken. In deze communicatiemiddelen sluiten we aan bij de informatiebehoefte van onze deelnemers.

Het communiceren met de deelnemers tijdens de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen doen we in 5 periodes:

Periode 1 Oriëntatie

Van juli 2023 (Wtp van kracht) tot opdrachtaanvaarding transitieplan: algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen.

Periode 2 Invulling

Van opdrachtaanvaarding tot verzending voorlopig transitieoverzicht (nieuwe pensioenregeling definitief, implementatie- en communicatieplan ingediend): informatie over de nieuwe pensioenregeling van ABP.

Periode 3 Vooruitblik

Vanaf start verzending voorlopig transitieoverzicht tot datum overgang: persoonlijke financiële informatie.

Periode 4 Persoonlijk inzicht

Van datum invaren tot verzending definitief transitieoverzicht en eerste nieuwe pensioenbedrag (gepensioneerden, arbeidsongeschikten en nabestaanden): persoonlijke financiële informatie.

Periode 5 Nazorg

Vanaf verzending definitief transitieoverzicht tot 1 augustus 2028: voor deze periode worden in de executiefase specifieke boodschappen geformuleerd.

5.2 Inzet van middelen en kanalen

Om de deelnemer zo goed mogelijk te bereiken zetten we een mix van kanalen en middelen in voor alle periodes in de communicatie tijdens de overgang naar de nieuwe regels. In deze paragraaf gaan we hier nader op in en lichten we de specifieke middelen en kanalen toe.

Begrijpelijke communicatie

We schrijven teksten op B1-niveau, volgens de schrijfwijzer ABP en Onze Taal Op Groen en we vermijden jargon. We communiceren gelaagd en bieden informatie stapsgewijs aan door teksten waar mogelijk op te knippen in brokken informatie. Ook testen we de boodschappen die we communiceren zoveel mogelijk vooraf op duidelijkheid.

Digitale communicatie

Digitale communicatie is de standaardwijze van communiceren met de deelnemers. Uit onderzoek naar de behoeften van onze deelnemers blijkt dat het merendeel hier een voorkeur voor heeft. Digitale communicatie is bovendien sneller, goedkoper en over het algemeen duurzamer. Te denken valt aan de nieuwsbrief, website en social media. Als de deelnemer hier niet voor kiest, zetten we offline middelen in. Dan sturen we de informatie per post in plaats van digitaal in verschillende fases van de overgang naar de nieuwe regels (procesbrieven, pensioenkrant of transitieoverzichten). We vullen deze mix aan middelen aan met persoonlijk contact.

Persoonlijke communicatie

We zetten mondelinge communicatie in om generieke communicatie meer duiding te geven en om deelnemers de ruimte te geven om de dialoog aan te gaan, via bijvoorbeeld webinars. Ook kunnen deelnemers bellen met het serviceteam van ons klantcontactcentrum.

Om de communicatie zo persoonlijk mogelijk te maken zetten wij gedurende de transitieperiode pensioenambassadeurs en pensioenvoorlichters in. Pensioenambassadeurs zijn werknemers in de sectoren overheid en onderwijs die wij hebben opgeleid, zodat zij hun collega's op een laagdrempelige manier kunnen begeleiden in, en informeren over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Deelnemers kunnen op hun werk vragen stellen aan 300 pensioenambassadeurs. Pensioenvoorlichters zijn deskundigen die bij ABP in dienst zijn. Zij geven deelnemers voorlichting, al dan niet online, na doorverwijzing via het serviceteam van ons klantcontactcentrum, werkgevers, pensioenambassadeurs of na een afspraak met ABP.

Bij werkgevers met veel werknemers die vlak voor hun pensioen staan houden pensioenvoorlichters uitlegssessies.

Visuele middelen

Ter ondersteuning van de communicatie zetten we uitlegvideo's, infographics en overige visuals in voor alle periodes van de communicatie tijdens de overgang naar de nieuwe regels.

Duale communicatie

We verrijken de persoonlijke (proces)communicatie (Uniform Pensioen Overzicht, start- en stopbrieven, betaalspecificaties, diverse brieven gericht op life events en klantreispagina's op de website en op mijnABP) met informatie die voor de deelnemer relevant is.

Campagne

Om het vertrouwen in pensioen bij ABP te vergroten en een gevoel van rust te creëren, ontwikkelen we een campagne om deelnemers bewust te maken van de maatregelen die we hebben genomen om het pensioen zo koopkrachtig en stabiel mogelijk te houden. Hierbij worden deelnemers gestimuleerd om het kennisdossier op abp.nl te bezoeken.

Pensioenkrant

Voorafgaand aan het voorlopig transitieoverzicht ontvangen deelnemers een tweede pensioenkrant (de eerste pensioenkrant ontvingen zij na de opdrachtaanvaarding), afgestemd op hun pensioenstatus. De informatie in de krant is ondersteunend aan de informatie op het voorlopig transitieoverzicht en draagt zo bij aan de begrijpelijkheid hiervan.

Overige communicatie

Kwetsbare deelnemers

We zorgen ervoor dat onze communicatie toegankelijk

en laagdrempelig is voor al onze deelnemers. We streven naar het Waarmerk drempelvrij.nl voor ABP.nl en MijnABP. Dit waarmerk geeft aan dat de website toegankelijk is voor mensen met een visuele, auditieve, verstandelijke en motorische handicap. Maar ook voor senioren, mensen met kleurenblindheid, mensen met dyslexie en mensen die Nederlands als tweede taal spreken. We visualiseren onderwerpen waar mogelijk en gebruiken daarbij zoveel mogelijk herkenbare voorbeelden uit het dagelijks leven. We onderzoeken nog of werkgevers behoefte hebben aan folders met visualisatie van de belangrijkste onderwerpen.

Medewerkers van het klantcontactcentrum en de pensioenvoorlichters krijgen extra training om laaggeletterdheid of onvoldoende digitale of financiële vaardigheden te herkennen en zij leren hoe zij mensen extra kunnen ondersteunen.

En een aanname is dat deelnemers met vragen ook hulp zoeken bij lokale financiële hulpverleners. We onderzoeken op welke manier wij deze hulpverleners van extra informatie kunnen voorzien, zodat zij betere antwoorden kunnen geven.

Bereikbaarheid

Naar verwachting zal MijnABP een bepaalde periode niet of beperkt bereikbaar zijn voor deelnemers. Dit komt door de overstap op een nieuw systeem en de koppeling van persoonsgegevens. Deelnemers die in deze periode zaken willen regelen, kunnen hiervoor terecht bij het klantcontactcentrum. Zij worden hier ruim van tevoren op gewezen via de website en in procescommunicatie. In de periode dat MijnABP beperkt bereikbaar is, hebben deelnemers toegang tot hun documenten en berichten, maar zien nog geen bedragen. Ook zetten we workarounds op voor deze periode, zodat deelnemers hun zaken kunnen blijven regelen.

Overzicht middelen en kanalen gekoppeld aan de periodes

Periodes	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4	Periode 5
Timing	Van juli 2023 (Wtp van kracht) tot opdrachtaanvaarding	Van opdrachtaanvaarding tot aan verzending voorlopig transitieoverzicht	Vanaf verzending voorlopig transitieoverzicht tot 1 januari 2027 datum overgang	1 januari 2027 (datum invaren) tot en met verzending definitief transitieoverzicht	Nazorg na verzending definitief transitieoverzicht
Middelen deelnemers	website, nieuwsbrief, MijnABP, uitlegvideo's, Posts op LinkedIn, facebook, Instagram, e-mail, procesbrieven, blog	website, nieuwsbrief, MijnABP, uitlegvideo's, Posts op LinkedIn, facebook, Instagram, e-mail, procesbrieven, pensioenkrant, webinars , blog	website, nieuwsbrief, MijnABP, uitlegvideo's, Posts op LinkedIn, facebook, Instagram, e-mail, procesbrieven, pensioenkrant, voorlopig transitieoverzicht, UPO, blog	website, nieuwsbrief, MijnABP, uitlegvideo's, Posts op LinkedIn, facebook, Instagram, e-mail, procesbrieven, definitief transitieoverzicht, UPO, blog	website, nieuwsbrief, MijnABP, Posts op LinkedIn, facebook, instagram,e-mail, blog
Middelen werkgevers	Werkgeversbijeenkomsten, digitale nieuwsbrief, werkgeverstools	Werkgeversbijeenkomsten, digitale nieuwsbrief, werkgeverstools	Werkgeversbijeenkomsten, digitale nieuwsbrief, werkgeverstools,	Werkgeversbijeenkomsten, digitale nieuwsbrief, werkgeverstools,	Werkgeversbijeenkomsten, servicedesk hr werkgevers, digitale nieuwsbrief, werkgeverstools,
Kanalen deelnemers	KCC, website, werkgever (voor actieven), social media, pensioenvoorlichters, pensioenambassadeurs,	KCC, website, werkgever (voor actieven) social media G, pensioenvoorlichters, pensioenambassadeurs	KCC, website, werkgever (voor actieven), social media, pensioenvoorlichters, pensioenambassadeurs	KCC, website, social media, pensioenvoorlichters, pensioenambassadeurs	KCC, website, social media, pensioenvoorlichters, pensioenambassadeurs , NOT
Kanalen werkgevers	Servicedesk HR, relatiemanagers	Servicedesk HR, relatiemanagers	Servicedesk HR, relatiemanagers	Servicedesk HR, relatiemanagers	Servicedesk HR, relatiemanagers

5.3 Boodschappen

De communicatieaanpak rondom de overgang naar de nieuwe pensioenregeling werken we uit in onderstaande boodschappen-doelgroepenmatrix. We brengen per periode overzicht aan en er staat beschreven:

- De kernboodschappen die van belang zijn voor specifieke doelgroepen. In de communicatie segmenteren we voornamelijk op pensioenstatus, aangevuld met specifieke deelnemersgroepen voor wie de nieuwe pensioenregeling weer anders uitpakt. Bijvoorbeeld deelnemers die recht hebben op compensatie en

deelnemers met nettopensioen etc. Deze groepen krijgen aparte aandacht en we maken voor hen specifieke boodschappen.

- In de kantlijn vermelden we de kanalen en/of middelen die we daarvoor inzetten (of al hebben ingezet).
- In de boodschappen gaan we uit van de situatie waarin de invaardeckingsgraad 110% is.
- Tot slot geven we in de matrix aan welke boodschap voor deelnemers bijdraagt aan de subdoelen (zie hoofdstuk 4).

Hoe ziet de vernieuwde regeling van ABP eruit? Generieke informatie op hoofdlijnen over wat hetzelfde blijft, wat verandert, welk doel ABP nastreeft en procesinformatie.

1A1

Kernboodschappen – algemeen, alle doelgroepen

Onderstaande boodschappen zijn vanaf 2023 op het kennisdossier op de publieke website gepubliceerd (en geactualiseerd) en gedeeld via de digitale nieuwsbrief, social media en duale communicatie

Het vernieuwde pensioenstelsel:

Wat betekent dit voor u?

- Waarom is er een vernieuwd pensioenstelsel?
- Hoe ziet het vernieuwde pensioenstelsel er straks uit?
- Veel blijft hetzelfde: samen bouwen aan goed pensioen in een leefbare wereld.
- Als u werkt, blijft u automatisch pensioen opbouwen via uw werkgever.
- En als u met pensioen bent, ontvangt u uw leven lang maandelijks pensioen.
- ABP is van plan om per 1 januari 2027 over te gaan op het vernieuwde pensioenstelsel.
- Wanneer gaat er iets voor u veranderen? (Tijdslijn van de mijlpalen).

Deelnemers kunnen op het kennisdossier op de website vanaf het begin terecht voor een antwoord op de veelgestelde vragen over de nieuwe regels voor pensioen. Deze worden geüpdatet op basis van veelgestelde vragen bij het KCC en op social media.

Blijf op de hoogte

- Transitieplan
- Overbruggingsplan
- De laatste ontwikkelingen
- Aanmelden nieuwsbrief

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Social media
Duale communicatie



Doelstellingen

K1, K2
H1, H3, H4
G2, G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten



Doelstellingen

G1, G3

Leeftijdscohorten



1A2

Kernboodschappen – algemeen, alle doelgroepen

Wat kunt/moet u doen?

Controleer of wij van u de juiste gegevens hebben. Verandert er iets in uw situatie? Geef dit op tijd aan ons door. U kunt dit eenvoudig doen via MijnABP. U kunt ons ook bellen of mailen. Geef ook uw e-mailadres door, zodat we u goed kunnen informeren. Doe dat zoveel mogelijk via MijnABP.

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Social media



Periode 2: van opdracht aanvaarding tot verzending voorlopig transitieoverzicht (vernieuwde pensioenregeling definitief, implementatie- en communicatieplan ingediend): informatie over de vernieuwde pensioenregeling van ABP

In periode 2 wordt de zogeheten opdrachtbevestiging van het bestuur van ABP verwacht. Bij de opdracht aanvaarding beoordeelt het bestuur, aan de hand van de gewijzigde pensioenovereenkomst en het transitieplan, of het de pensioenregeling en het eventuele inbaarverzoek kan uitvoeren. Daarbij wordt de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder die over de evenwichtige belangenafweging en de beheerste en integere bedrijfsvoering, in acht genomen. In deze periode starten we met de inhoudelijke communicatie. Ook zal er vanaf dit moment worden gecommuniceerd naar specifieke doelgroepen waarvan duidelijk is dat de overstap specifieke impact op hen heeft.

Hoe ziet de vernieuwde pensioenregeling van ABP eruit? Informatie over de inhoud van de vernieuwde pensioenregeling, wat hetzelfde blijft en wat er verandert

1A3

Kernboodschappen – algemeen, alle doelgroepen

Aankondiging dat de regeling op 1 januari 2027 verandert bij ABP

Uitleg van de overgang naar een ander soort pensioenovereenkomst. Uw hele pensioen gaat dan over naar deze vernieuwde regeling.

Wat blijft hetzelfde? (hoofdpijnen)

- U krijgt AOW
- U krijgt pensioen zolang u leeft
- Uw werkgever en u leggen samen geld in
- Er is pensioen voor uw nabestaanden
- U heeft keuzes als u met pensioen gaat
- We beleggen het geld voor uw pensioen
- We beleggen al het geld voor alle pensioenen gezamenlijk, net als nu
- Mee- en tegenvallers delen we samen
- Wij zorgen voor pensioen bij arbeidsongeschiktheid <boodschap evt. afwijkend voor militairen>

Kanalen

Duale communicatie
Uitlegvideo's



Doelstellingen

K1
H1, H4

Leeftijdscohorten



1A4

Aanvullende boodschappen – actieven, slapers, werkgevers, militairen, (ex-partners, excl. boodschap over premie)

Wat verandert er (hoofdpijnen)?

- De waarde van uw opgebouwde pensioen en eventuele voorwaardelijke aanvullingen worden omgezet naar uw pensioenpot.
- De inleg van u en uw werkgever gaat in uw pensioenpot en is de basis van uw maandelijks pensioen straks. <Deze boodschap alleen voor deelnemers met actieve opbouw>
- Het geld in uw pensioenpot beleggen we gezamenlijk om uw pensioenpot te laten groeien.
- Het geld in uw pensioenpot beweegt mee met de economie en de resultaten van onze beleggingen. Uw pensioenpot kan daardoor omhoog- en omlaaggaan.

Doelstellingen

K1, K2
H1
G2, G3, G4

- U krijgt op basis van de pensioenpot een verwacht pensioen. De pensioenpot is bedoeld voor het pensioen voor uzelf als u met pensioen gaat en het partnerpensioen voor uw partner als u overlijdt nadat u met pensioen bent gegaan.
- Als u met pensioen bent, berekenen we elk jaar de hoogte van uw maandelijkse pensioen voor het jaar erna. Dit bedrag blijft het hele jaar gelijk.
- ABP streeft naar een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk maandelijks pensioen
- Uw maandelijkse pensioen beweegt ook mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. Door de inzet van een gezamenlijke buffer, het verlagen van het beleggingsrisico naarmate u ouder wordt en het spreiden van de resultaten uit de beleggingen blijft uw maandelijkse pensioen straks zo koopkrachtig en stabiel mogelijk.
- Zolang u deelnemer bent aan onze pensioenregeling, is er een inkomen geregeld voor u als u arbeidsongeschikt wordt en voor uw partner en kinderen als u overlijdt.
- Het pensioen voor nabestaanden bepalen we in de vernieuwde pensioenregeling op basis van uw laatste salaris. Dit is een vast percentage. <Deze boodschap niet voor slapers en ex-partners.>
- Als u uit dienst gaat, loopt het pensioen voor partner en kinderen standaard nog 3 maanden door. De periode van 3 maanden kan korter zijn wanneer u voor die tijd een nieuwe baan heeft. U kunt ervoor kiezen om de periode te verlengen.
- Het nabestaandenpensioen voor uw partner en kinderen dat u heeft opgebouwd tot 1-1-2027 krijgen uw partner en kinderen naast het nabestaandenpensioen volgens de nieuwe regels erbij.

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Social media
Uitlegvideo's
Pensioenkrant
Duale communicatie



Leeftijdscohorten



1A5

Aanvullende boodschappen – gepensioneerden, nabestaanden, wezen, arbeidsongeschikten (uitkering)

Wat verandert er (hoofdpijnen)?

- Elk jaar stellen we uw maandelijkse pensioen opnieuw vast. Uw pensioen blijft daarna het hele jaar gelijk.
- Uw pensioen beweegt mee met de economie en het resultaat van de beleggingen.
- Beleggen is nodig voor een goed pensioen. Dat doen we gezamenlijk.
- We onderzoeken hoeveel risico deelnemers willen en kunnen nemen
- ABP streeft naar een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk maandelijks pensioen. We nemen daarom maatregelen om uw maandelijkse pensioen zo koopkrachtig en stabiel mogelijk te houden:
 - We beleggen met minder risico voor gepensioneerden.
 - We spreiden de resultaten van de beleggingen.
 - We houden een gezamenlijke buffer aan om tegenvallers op te vangen. Dit doen we om uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden.
- Uw partner houdt recht op partnerpensioen, uw kinderen tot 25 jaar op wezenpensioen. Het pensioen voor uw partner en kinderen stellen we in de vernieuwde regeling ook elk jaar opnieuw vast.
- <Voor gepensioneerden met ouderdomspensioen> Het gaat om het partnerpensioen dat u heeft gekozen toen u met pensioen ging. Dat blijft zo. <link naar info over uitruilen op de website>

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Social media
Uitlegvideo's



Doelstellingen

K1, K2
H1
G2, G3, G4

Leeftijdscohorten



Aanvullende boodschap waardeoverdracht – actieven, slapers, militairen, arbeidsongeschikten (opbouw)

Waardeoverdracht

- U kunt uw pensioen meenemen naar een ander pensioenfonds of een verzekeraar. <Actieven: U bouwt nu pensioen op bij ABP en wilt uw oude pensioen aan ons overdragen. Slapers: U bouwt nu ergens anders pensioen op en wilt uw pensioen van ABP aan uw nieuwe pensioenfonds overdragen.>
- Vraag dit zo snel mogelijk aan. Wij kunnen uw aanvraag alleen uitvoeren als het oude en nieuwe pensioenfonds beiden nog niet over zijn op de nieuwe regels óf allebei al over zijn op de nieuwe regels voor pensioen.
- Kunnen we uw verzoek tijdelijk niet uitvoeren? Dan hoeft u niets te doen. Wij melden ons bij u zodra waardeoverdracht weer mogelijk is. Uw pensioen blijft gewoon staan.
- Een waardeoverdracht naar een verzekeraar kunnen wij wel altijd uitvoeren.
- Automatische overdracht van kleine pensioenen (als u ergens kort gewerkt heeft) loopt ook door.
- U kunt eventueel contact opnemen met een onafhankelijk financieel adviseur om u te laten adviseren over de voor- en nadelen van waardeoverdracht. Hieraan zijn kosten verbonden.

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Procescommunicatie



Ouderdomspensioen > Uitleg over hoe pensioenopbouw in de solidaire premieregeling gaat; verhoging is sneller mogelijk, maar verlaging kan ook als het tegenzit. ABP heeft maatregelen genomen om het evenwicht tussen een koopkrachtig en stabiel maandelijkse pensioen mogelijk te maken. Er blijven een aantal keuzes rondom pensioeningang.

Kernboodschappen – actieven, slapers, ex-partners, werkgevers, militairen

Het ouderdomspensioen in de vernieuwde regeling van ABP

- U blijft - net als nu - samen met uw werkgever geld inleggen voor uw pensioen. Dat is de pensioenpremie.
- De inleg bepaalt samen met de beleggingsopbrengsten hoe hoog uw pensioen wordt.
<= alleen voor deelnemers met actieve opbouw m.u.v. arbeidsongeschikten zie 21a en mensen met WW-/ontslaguitkering> We beleggen het geld voor alle pensioenen gezamenlijk, net als nu.
- Behalve hoeveel geld er zit in uw pensioenpot ziet u ook hoe hoog uw verwachte maandelijkse pensioen in de toekomst wordt.
- Uw verwachte maandelijkse pensioen kan omhoog- en omlaaggaan, maar beweegt minder mee met de economie en de resultaten van de beleggingen dan uw pensioenpot.
- Als u een WW- of ontslaguitkering krijgt, loopt uw pensioenopbouw standaard voor 50% door tijdens uw uitkering. Daarvoor leggen u en uw (vroegere) werkgever geen geld meer voor in. De inleg voor uw pensioenopbouw komt van ABP.

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Duale communicatie
Pensioenkrant
Uitlegvideo
Webinar



Doelstellingen

K1, K2, K3

H1

G3

Leeftijdscohorten



Doelstellingen

K1, K2, K3

H1

G3, G4

WK1, WK2

WH1, WH2

WG1WG2

Leeftijdscohorten



2A1.a

Kernboodschappen – arbeidsongeschikten (opbouw)

- De opbouw van uw pensioen loopt (deels) door vanwege uw (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid.
- U en uw werkgever hoeven hiervoor geen geld meer in te leggen. Wij betalen dat voor u tot uw AOW-leeftijd, zolang u een arbeidsongeschiktheidspensioen van ABP krijgt. Dat blijft zo.
- De inleg gaat in uw pensioenpot en vormt samen met de resultaten van onze beleggingen de basis van uw maandelijkse pensioen straks. <zie verder boodschap 2A1>

Kanalen

Dezelfde als bij 2A1.

Leeftijdscohorten



2A2

Kernboodschappen – gepensioneerden, nabestaanden, wezen, arbeidsongeschikten (uitkering)

Uw maandelijkse pensioen gaat over naar de nieuwe regels.

- ABP streeft naar een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk maandlijks pensioen.
- Uw pensioen kan omhooggaan. Maar het kan ook omlaaggaan.
- We konden de afgelopen jaren de pensioenen met de regels van nu vaak niet verhogen. Ook niet als de resultaten van de beleggingen goed waren en er veel geld in kas zat. Met de nieuwe regels verandert dit. Een mogelijke verhoging (of verlaging) hangt straks meer dan nu direct af van de economie en de opbrengsten van onze beleggingen. En minder van de prijsstijgingen en de financiële positie van ABP.
- Doordat we minder grote buffers aanhouden en de pensioenen daarmee sneller kunnen verhogen, is er ook een andere kant van de medaille: de kans dat uw pensioen in een bepaald jaar omlaaggaat. Dat is in de huidige regels ook mogelijk. We willen de kans op een verlaging klein houden. Daarom hebben we maatregelen genomen om een verlaging zoveel mogelijk te voorkomen.
- Als het goed gaat met het beleggingsrendement en de economie vullen we een gezamenlijke buffer uit de beleggingsopbrengsten. De buffer werkt als een soort spaarpot. Hiermee vangen we tegenvallers op als het slecht gaat. Dit doen we om uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden.
- We spreiden de beleggingsresultaten. Het effect van goede en slechte jaren smeren we zo uit in de tijd. Wij kiezen ervoor om de resultaten (positief en negatief) elk jaar voor 40% te verwerken in het pensioen dat u krijgt. In een goed jaar verhogen we de pensioenen met 40% van de opbrengsten en leggen we de rest van de opbrengsten (60%) opzij voor uw pensioen in de komende jaren. In het jaar erna ontvangt u opnieuw 40% van de opbrengsten in dat jaar plus ook weer een deel van wat we overhielden van eerdere jaren. Zo krijgt u stap voor stap al het geld dat onze beleggingen opbrengen.
- Deze spreiding mag over een periode van max. 10 jaar. Zo zorgen we voor een balans tussen zo koopkrachtig en zo stabiel mogelijke pensioenen.
- Het kan ook langere tijd slecht gaan, dan kan het zijn dat we uw pensioen moeten verlagen, net als nu. In een uitzonderlijke situatie kan de verlaging meer zijn dan nu. Bijvoorbeeld bij een zware crisis die de economie wereldwijd raakt.
- Als we uw pensioen elk jaar vaststellen, krijgt u hiervan minimaal een maand van tevoren bericht. Het bedrag blijft daarna het hele jaar gelijk.

Doelstellingen

K1, K2, K3

H1

G3

Leeftijdscohorten



+ (AO, PP en WZP alle)

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Duale communicatie
Papieren Pensioenkrant
Webinar



2A3

Aanvullende boodschappen – actieven, slapers, arbeidsongeschikten, werkgevers, militairen, ex-partners na conversie (excl. boodschap rondom uitruilbaar PP)

- Uw pensioen kan ingaan vanaf 60 jaar tot 5 jaar na uw AOW-leeftijd. <Optioneel: Dat is niet anders dan nu>
- Uw keuzes blijven hetzelfde in de huidige en de vernieuwde pensioenregeling.
- Als u inlogt, ziet u uw pensioen standaard met als ingangsdatum uw AOW-leeftijd.
<behalve specifieke groep militairen met ingangsdatum 65 jaar>
- Als u met pensioen gaat, houdt u keuzes om uw pensioen beter te laten aansluiten bij uw persoonlijke situatie
- <Zie boodschap voor subgroepen v.w.b. het niet-uitruilbaar partnerpensioen>
<Optioneel: info over aangepaste keuze AOW-overbrugging in combinatie met hoog-laag>
- <Optioneel: keuze bedrag ineens>

Kanalen



Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief

Doelstellingen

K1, K2, K3
H1
G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten

**2A4**

Aanvullende boodschappen – actieven, werkgevers

- U kunt na uitdiensttreding vrijwillig voortzetten voor eigen rekening.
- Dat kan net als nu standaard drie jaar.
- Dat kan verlengd worden naar maximaal tien jaar als u IB-ondernemer bent met winst uit eigen onderneming.
- U kiest zelf voor welk percentage u uw pensioenopbouw voortzet. Dat kan voor 25%, 50%, 75% en 100%.
- U moet dit binnen 9 maanden na uitdiensttreding aan ons doorgeven.
- Vrijwillige voortzetting na AOW-leeftijd en het verhogen van de opbouw tijdens PVAO, werkloosheids- of ontslaguitkering vervalt.

Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie

Doelstellingen

K1, K2, K3
H1
G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten

**2A5**

Aanvullende boodschappen - werkgevers

- Wat wijzigt er in de aanlevering van de premie?
- Wij verzorgen het contact met uw softwareleverancier

Kanalen



Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief

Doelstellingen

WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Doelgroep

Werkgevers

Nabestaandenpensioen -> Uitleg over hoe het nieuwe nabestaandenpensioen is geregeld bij overlijden voor en na pensionering. Het nieuwe partnerbegrip en handelingsperspectief voor samenwonenden voor en na overlijden.

Kernboodschappen – actieven, arbeidsongeschikten (opbouw), werkgevers, militairen

Het nabestaandenpensioen in de vernieuwde regeling van ABP

Wat blijft hetzelfde?

- Als u overlijdt, is er pensioen geregeld voor uw partner (partnerpensioen).
- Ook is er pensioen voor uw kinderen tot 25 jaar (wezenpensioen).
- Uw partner krijgt dit partnerpensioen zolang uw partner leeft.
- Uw kinderen krijgen het wezenpensioen standaard tot 25 jaar.

Wat verandert er?

- Het partner- en wezenpensioen voor uw nabestaanden beweegt als het is ingegaan mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. We hebben maatregelen genomen voor een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk partner- en wezenpensioen.
- Het is in de vernieuwde regeling op risicobasis verzekerd. Dat betekent dat er alleen partner- en wezenpensioen is als u overlijdt terwijl u pensioen bij ons opbouwt via uw werk, omdat u vrijwillig deelneemt of vanwege arbeidsongeschiktheid. Gaat u uit dienst en overlijdt u? Dan is er na 3 maanden standaard geen partner- of wezenpensioen meer.
- Uw partner krijgt 41% van het pensioengevend inkomen. <voor militairen geldt een ander percentage, zie subgroep> Daarbij gaan we uit van het inkomen dat u had in de maand voor overlijden. Als u minder uren werkt, is uw salaris lager en dus ook het partnerpensioen lager.
- Als u uit dienst gaat, loopt de dekking standaard 3 maanden door. Tenzij u binnen 3 maanden een andere baan heeft of met pensioen gaat. Gaat u met pensioen? Dan kunt u kiezen of u meer pensioen voor uzelf wilt of meer pensioen voor uw partner als u komt te overlijden <link naar uitleg hierover>
- U kunt ervoor kiezen om het recht op partner- en wezenpensioen voor uw nabestaanden na afloop van de periode van 3 maanden te verlengen als u uit dienst gaat. De premie hiervoor betaalt u uit uw pensioenpot. Hierdoor wordt uw eigen pensioen lager.
- In bepaalde situaties loopt het recht op partner- en wezenpensioen na 3 maanden door, zonder dat u daarvoor premie uit uw pensioenpot hoeft te betalen. Namelijk wanneer u een WW- of ZW-uitkering ontvangt direct nadat u bent gestopt pensioen bij ons op te bouwen. De dekking loopt dan door zolang de WW- of ZW-uitkering duurt. Onder voorwaarden kan het doorlopen tot 3 maanden na het einde van uw uitkering.
- Uw nabestaanden krijgen verder het partner- en wezenpensioen dat u voor 1 januari 2027 al heeft opgebouwd.
- <Voor ex-partners: uw recht op bijzonder partnerpensioen van voor 1 januari 2027 blijft bestaan. U krijgt het als uw ex-partner overlijdt.>

Kanalen

Kennisdossier website
Digitale nieuwsbrief
Procescommunicatie
Uitlegvideo
Pensioenkrant

Doelstellingen

K1, K2, K3
H1
G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten



2B2

Kernboodschappen – actieven, arbeidsongeschikten (opbouw), werkgevers, militairen

Wezenpensioen

- Kinderen krijgen wezenpensioen tot 25 jaar. Dat was in de huidige regeling al zo.
- De hoogte is 7% van het pensioengevend inkomen per kind (ongeacht het aantal kinderen)
- Kinderen waarvan beide ouders zijn overleden, krijgen het dubbele (14%).
- Heeft u onder de regels tot 1-1-2027 wezenpensioen opgebouwd? Dan krijgt uw kind dat erbij.
- <zie tabel met boodschappen voor subgroepen voor wezenpensioen gestart voor 2018 en/of gekort WZP>



Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie
Uitlegvideo

Doelstellingen

K1, K3
H1, G2

Leeftijdscohorten



2B3

Kernboodschappen – actieven, arbeidsongeschikten (opbouw), werkgevers, militairen

Wettelijk voorgeschreven uniform partnerbegrip

- Woont u samen? Dan kunt u uw partner nu (tot 1 januari 2027) alleen aanmelden voor het partnerpensioen als u een notarieel samenlevingscontract heeft. Vanaf 1 januari 2027 is een verklaring met 2 handtekeningen nodig.
- Woont u niet samen op één adres, maar heeft u wel een samenlevingsovereenkomst? Dan kunt u uw partner ook aanmelden.
- Wilt u uw partner nu al aanmelden? Wacht er niet mee. Dat kan in MijnABP. Dat kan tot uw pensioen ingaat.
- Als u nog geen AOW krijgt, is het volgens onze huidige pensioenregeling nog mogelijk om een nieuwe partner aan te melden. Ook als uw pensioen al is ingegaan. In de vernieuwde pensioenregeling is dit alleen nog mogelijk voor het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd voor 1 januari 2027.
- <Boodschap verder aanvullen met voorwaarden voor aanmelden partner>



Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie
Uitlegvideo

Doelstellingen

K1, K3
H1
G2

Leeftijdscohorten



2B4

Kernboodschappen – gepensioneerden, arbeidsongeschikten (uitkering)

- Het partner- en wezenpensioen dat uw nabestaanden elke maand krijgen, stellen we 1 keer per jaar vast. Daarna blijft het maandelijkse bedrag het hele jaar hetzelfde.
- Het pensioen beweegt mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. We hebben maatregelen genomen voor een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk partner- en wezenpensioen.
- Het wezenpensioen is er maximaal voor 5 kinderen. Zijn er meer dan 5 kinderen? Dan verdelen we het bedrag over hen. In de nieuwe situatie geldt dat maximum niet meer. Dan krijgen al uw kinderen een volledig wezenpensioen. Het maakt niet uit hoeveel (stief-)kinderen er zijn.
- Bij overlijden tijdens AAOP wordt het partnerpensioen niet langer gebaseerd op het opgebouwde pensioen. Maar op basis van het pensioengevend inkomen. <Optioneel: dit is op basis van 100% van het pensioengevend inkomen bij overlijden.> Of uw nabestaanden bij overlijden voor uw pensioendatum daardoor ook echt meer geld krijgen, hangt af van uw persoonlijke situatie. Denk aan zaken als: hoe lang u al arbeidsongeschikt bent, voor hoeveel % u arbeidsongeschikt bent en wat uw salaris was voordat u ziek werd. Hierover krijgt u informatie in het voorlopig overzicht van uw pensioen in de vernieuwde pensioenregeling.

Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie

Doelstellingen

K1, K3
H1
G2

Leeftijdscohorten



2B5

Aanvullende boodschap – slapers

- Het partnerpensioen dat u heeft opgebouwd bij ABP tot 1 januari 2027 blijft voor uw partner staan.
- Dat geldt ook voor het bijzonder partnerpensioen voor uw ex-partner.

Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie

Doelstellingen

K1, K3, H1, G2

Leeftijdscohorten

2B5

Aanvullende boodschap NP – militairen

- <Zie tabel met boodschappen voor subgroepen.>

Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie

Doelstellingen

K3, H1, G2

Leeftijdscohorten

Arbeidsongeschiktheid -> Informatie over inkomen rondom arbeidsongeschiktheid, geruststelling dat de regeling blijft, op basis van besluitvorming eventueel informatiewijzigingen militairen.

2C1

Kernboodschappen – arbeidsongeschikten (opbouw + uitkering)

- U blijft (gedeeltelijk) pensioen opbouwen, zoals u gewend bent.
- In de vernieuwde pensioenregeling blijven ook dezelfde percentages gelden. Als u arbeidsongeschikt bent en u verdient bij, dan heeft dat geen invloed op uw pensioenopbouw.
- Het arbeidsongeschiktheidspensioen dat u elke maand van ons krijgt stellen we 1 keer per jaar vast. Daarna blijft het bedrag het hele jaar hetzelfde.
- Uw pensioen beweegt mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. <Aansluitend op boodschappen voor de overige pensioengerechtigden>
- We hebben maatregelen genomen voor een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk pensioen. Invaliditeitspensioen en AAOP van voor 2018 wordt omgezet in de nieuwe AAOP-regeling. <Zie tabel met boodschappen voor subgroepen.>
- Na 1-1-2027 Bij de overgang berekenen we het bedrag dat u nu van ons krijgt opnieuw. Uw arbeidsongeschiktheidspensioen gaat door de overgang op de vernieuwde pensioenregeling niet omlaag.
- Overlijdt u voordat u met pensioen bent? Dan krijgen uw nabestaanden in de vernieuwde pensioenregeling van ons ook een partner- of wezenpensioen. Sociale partners hebben afspraken gemaakt om dit pensioen voor nabestaanden te verbeteren.
- Of uw nabestaanden bij overlijden voor uw pensioendatum ook echt meer geld krijgen, hangt af van uw persoonlijke situatie. Denk aan zaken als; voor hoeveel % u arbeidsongeschikt bent en wat uw salaris was voordat u ziek werd.
- Voordat we overgaan op de nieuwe regels krijgt u van ons een voorlopig overzicht van uw pensioen. In dit voorlopig overzicht ziet u uw pensioen nú en een schatting van uw verwachte pensioen. Daarin leest u ook over het vernieuwde pensioen voor uw nabestaanden.

Kanalen

Kennisdossier website
Uitlegvideo

**Doelstellingen**

K3
H1
G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten

2C2**Aanvullende boodschap – actieven, nabestaanden**

- ANW-compensatie en compensatie sociale premies
- <Zie tabel met boodschappen voor subgroepen.>

Kanalen

Kennisdossier website

Doelstellingen

K3, H1, G2
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten**2D1****Kernboodschappen – algemeen – alle doelgroepen****Informatie over de solidariteitsreserve**

- De solidariteitsreserve is een gezamenlijke buffer. Als het goed gaat met de economie stoppen we hier geld in uit het beleggingsrendement. En als het niet goed gaat, halen we er geld uit.
- Zo vangen we tegenvallers op en voorkomen we dat uw pensioen plotseling veel lager wordt.
- Als we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen vullen we deze buffer.
- Is de dekkingsgraad 110% als we overgaan? Dan vullen we de buffer tot ongeveer de helft. Als de dekkingsgraad hoger is dan 110% vullen we de buffer verder. Bij een dekkingsgraad van 122% zit de buffer vol. Dit is de maximale omvang die sociale partners willen.
- Daarna kunnen we deze buffer (als hij nog niet vol is) elke keer bijvullen met de extra opbrengsten van onze beleggingen (het overrendement) als we een goed jaar hebben.

Kanalen

Kennisdossier website
Pensioenkrant
Uitlegvideo

Doelstellingen

K2, K3
H1, H3, H4
G2, G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten**2D2****Kernboodschappen – algemeen – alle doelgroepen****Informatie over compensatie**

- <Zie tabel met boodschappen voor subgroepen.>

**Kanalen**

Kennisdossier website
Procescommunicatie
Pensioenkrant

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2,
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten

2D3

Kernboodschappen – algemeen – alle doelgroepen

Informatie over het overbruggingsplan

- ABP heeft in 2024 gekozen om gebruik te maken van het transitie-FTK. Daarvoor is een overbruggingsplan opgesteld om ervoor te zorgen dat er voldoende geld is op het moment dat we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen.

In 2025 is er sprake van een herstelplan.

<Boodschappen over de actuele stand van zaken nemen we op gedurende de transitieperiode in lijn met communicatie over het eventuele overbruggingsplan/herstelplan>

Kanalen



Kennisdossier website
Nieuws website

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten



2D4

Kernboodschappen – algemeen – alle doelgroepen

Informatie over tegemoetkoming indexatieachterstand

- In het verleden heeft ABP niet altijd de pensioenen (volledig) kunnen verhogen. De sociale partners willen dit, voor zover dat kan volgens de regels voor pensioen, gedeeltelijk doen voor de personen waarvoor dit geldt.
- Of en zo ja, voor hoeveel dit kan, hangt af van onze financiële positie op het moment dat we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen. Bij een dekkingsgraad onder 109%, is een tegemoetkoming voor verhogingen die in het verleden niet gegeven zijn niet mogelijk.
- Als de dekkingsgraad 110% is (gewenste minimale invaardekkingsgraad), wordt 0,75% van het aanwezige vermogen gebruikt voor de tegemoetkoming van niet betaalde verhogingen uit het verleden.
- Als de dekkingsgraad hoger is dan 110%, loopt de tegemoetkoming op. Ook gaan we dan kijken of we de pensioenen allemaal kunnen verhogen met een percentage. Dan krijgt iedereen meer pensioen. Hoe die stappen er precies uitzien, leest u in het transitieplan.

Kanalen

Kennisdossier website

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten



2D5

Kernboodschappen – algemeen – alle doelgroepen

- Wie gaat erop vooruit
- Onze ambitie is dat u in de vernieuwde pensioenregeling ongeveer evenveel pensioen kunt opbouwen voor dezelfde premie als nu. We kijken naar de belangen van alle groepen deelnemers. Alle leeftijden en alle mogelijke pensioensituaties hebben we op een rij gezet. We kijken daarbij of bepaalde groepen er (veel) meer op vooruit- of achteruitgaan dan andere groepen. Om dit te kunnen beoordelen, hebben we uitgerekend wat het pensioen wordt in verschillende situaties. Het verwachte pensioen nu hebben we vergeleken met het verwachte pensioen in de vernieuwde pensioenregeling. Zo konden we zien of er een nadeel ontstaat. Op basis daarvan zijn afspraken gemaakt.

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

- Sociale partners streven ernaar de pensioenen die we uitbetalen, minimaal hetzelfde te houden bij de overgang.
- Sociale partners hebben de waarde van het pensioen in de huidige regeling met de waarde van het pensioen in de vernieuwde regeling vergeleken. Ook hebben ze het streven om het verwachte pensioen dat (oud-)deelnemers nog kunnen bereiken, minimaal hetzelfde te houden bij de overgang naar de vernieuwde pensioenregeling.. De ambitie is dat een 25-jarige in 43 jaar een pensioen kan opbouwen dat (met AOW van de overheid) 80% is van zijn gemiddelde loon.
- Sociale partners hebben ook maatregelen afgesproken voor een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk pensioen dat u elke maand uitbetaald krijgt.

Kanalen

Kennisdossier website

Leeftijdscohorten



2D5

Kernboodschappen – algemeen – alle doelgroepen

Wie gaat erop vooruit

- Onze ambitie is dat u in de vernieuwde pensioenregeling ongeveer evenveel pensioen kunt opbouwen voor dezelfde premie als nu. We kijken naar de belangen van alle groepen deelnemers. Alle leeftijden en alle mogelijke pensioensituaties hebben we op een rij gezet. We kijken daarbij of bepaalde groepen er (veel) meer op vooruit- of achteruitgaan dan andere groepen. Om dit te kunnen beoordelen, hebben we uitgerekend wat het pensioen wordt in verschillende situaties. Het verwachte pensioen nu hebben we vergeleken met het verwachte pensioen in de vernieuwde pensioenregeling. Zo konden we zien of er een nadeel ontstaat. Op basis daarvan zijn afspraken gemaakt.
- Sociale partners streven ernaar de pensioenen die we uitbetalen, minimaal hetzelfde te houden bij de overgang.
- Sociale partners hebben de waarde van het pensioen in de huidige regeling met de waarde van het pensioen in de vernieuwde regeling vergeleken. Ook hebben ze het streven om het verwachte pensioen dat (oud-)deelnemers nog kunnen bereiken, minimaal hetzelfde te houden bij de overgang naar de vernieuwde pensioenregeling.. De ambitie is dat een 25-jarige in 43 jaar een pensioen kan opbouwen dat (met AOW van de overheid) 80% is van zijn gemiddelde loon.
- Sociale partners hebben ook maatregelen afgesproken voor een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk om het pensioen dat u elke maand uitbetaald krijgt.

Kanalen

Kennisdossier website



Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G3, G4
WK1, WK2
WH1, WH2
WG1, WG2

Leeftijdscohorten



2D6

Kernboodschappen – algemeen – alle doelgroepen

Aankondiging transitieoverzicht

- U krijgt in de periode van juni tot en met november 2026 een voorlopig persoonlijk overzicht. Hierin ziet u wat uw pensioen nu is en wat uw pensioen naar verwachting wordt in de vernieuwde regeling.
- U ziet uw pensioen op 1 januari 2026. Op basis van de stand van zaken op dat moment ziet u hoeveel pensioen u volgens de regels van nu en volgens de nieuwe regels zou zijn. Zo kunt u zien wat de vernieuwde pensioenregeling van ABP betekent voor uw pensioen.

Doelstellingen

K1
H1, H3, H4
G2

- We nemen daarbij uw en onze situatie op 1 januari 2026 als uitgangspunt. Veranderingen na die tijd bij ons (financiële positie) en u (veranderingen in uw werk of privé) zijn daarin niet meegenomen.
- <Optioneel: aanvullen met andere procesboodschappen rondom het overzicht>

Kanalen

Kennisdossier website
Papieren Pensioenkrant
Duale communicatie

Leeftijdscohorten



2D7

Aanvullende boodschap –voor alle betrokkenen met nettopensioen

Nettopensioen*

- <Zie tabel met boodschappen voor subgroepen.>

Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



2D8

Aanvullende boodschappen – militairen (actief en slaper). Specifiek aandacht voor de groep OP opgebouwd voor 1-6-2001

Vervallen van niet-korten-bepaling bij invaren

- <Zie tabel met boodschappen voor subgroepen.>

Kanalen

Kennisdossier website
KCC
Procescommunicatie

Doelstellingen

K3
H1, H2, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



2D9

<Optioneel: Aanvullende boodschappen – deelnemers met dienstdienst van voor 1996 – voorwaardelijke aanvullingen>

- Krijgt u op 31 december 2026 al een of meerdere aanvullingen op uw pensioen, dan voegen we die toe aan uw pensioenpot
- U krijgt deze aanvullingen uw leven lang. In de huidige regeling kunnen ze minder worden of vervallen als u niet meer aan de voorwaarden voldoet. Na de overgang kan dat niet meer. Uw aanvulling gaat wel, net als de rest van uw pensioen, meebewegen met de economie en het resultaat van onze beleggingen.
- Bereikt u de AOW-leeftijd op of na 1 januari 2027? Dan berekenen wij een bedrag dat voor mogelijke toekomstige aanvulling(en) in de plaats komt. Ook als wij u eerder al bedragen aan toekomstige aanvullingen lieten zien. We voegen dit bedrag op 1 januari 2027 toe aan uw pensioenpot. In 2027 ontvangt u een persoonlijk overzicht van uw verwachte pensioen volgens de vernieuwde pensioenregeling.
- <Voor militairen zie tabel met boodschappen voor subgroepen>

Kanalen

Kennisdossier website
KCC
Procescommunicatie

Doelstellingen

K3
H1, H2, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



2D10

Aanvullende boodschap – werkgevers

Informatie voor werkgevers

<Vrijwillig aangesloten werkgevers wijzen we op de overgang naar de vernieuwde regeling van ABP. Deze werkgevers krijgen informatie over de keuzes die zij hebben en de consequenties van die keuzes.>

Kanalen

Procescommunicatie

Doelstellingen

WK1, WK2

WH1, WH2

Met pensioen gaan: het bieden van rust en grip door duidelijkheid over het proces te geven (pensioen aanvragen kan gewoon) en het bieden van handelingsperspectief (u kunt in januari nog wijzigingen aanbrengen) voor deze specifieke doelgroep

2E1

Kernboodschappen – Actieven, slapers, arbeidsongeschikten (opbouw), deels gepensioneerden, militairen

Pensioenaanvraag in 2026 en ingang 2027

- U kunt uw pensioen gewoon aanvragen.
- Uw pensioenbedrag berekenen we nog op de 'oude' manier. Uw gemaakte keuzes worden bij de overstap op de vernieuwde regeling gerespecteerd.
- Vanaf 1 januari 2027 zetten we uw pensioen over naar de vernieuwde regeling.
- U krijgt van ons in 2026 een voorlopig overzicht van uw pensioen. Daarin staat een prognose van het verwachte bedrag dat u krijgt nadat we zijn overgegaan op de vernieuwde regeling. In dit overzicht is nog geen rekening gehouden met de aanvraag van uw pensioen. In het definitieve overzicht dat u in 2027 krijgt, is dat wel zo.
- Bedragen kunnen daarin afwijken. Door de nieuwe regels, maar bijvoorbeeld ook door nieuwe belastingtarieven.
- We kunnen wel zeggen dat uw pensioen sowieso overgaat, ongeacht of het al is ingegaan of nog niet.
- Uw keuzes blijven gelijk in de huidige en vernieuwde pensioenregeling. <link naar uitleg over keuzes wordt toegevoegd>
- De keuzes die u bij uw aanvraag in 2026 maakt, blijven gelden na 1 januari 2027. U kunt uw keuzes nog veranderen tot aan de eerste dag van de maand waarin u voor het eerst uw pensioen betaald krijgt.
- Er is een groep deelnemers die nadeel kan hebben van de overgang op de vernieuwde pensioenregeling door de verandering in de pensioenopbouw. Dat nadeel verschilt per leeftijd. Het nadeel loopt op tot uw ongeveer 51e. Daarna daalt het weer. Daarom krijgen actieve deelnemers tussen de 40 en 68 jaar een (gedeeltelijke) compensatie. Daarnaast heeft het bestuur besloten een aanvulling te geven aan deelnemers tussen 35 en 44 jaar die nog pensioen opbouwen.
- U kunt in aanmerking voor compensatie komen als u op het moment dat we overgaan nog pensioen bij ons opbouwt en nog niet met pensioen bent. Gaat u eerder met pensioen? Dan krijgt u geen compensatie. Hoeveel de compensatie precies is, weten we echter pas na 1 januari 2027.
- <Zie tabel v.w.b. de compensatie ook de tabel met boodschappen voor subgroepen.>

Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie



Doelstellingen

K3

H1, H3, H4

G2

Leeftijdscohorten



2E2

Overige communicatie/doelgroepen

Onvindbare deelnemers

- <Zie tabel subgroepen>

ABP Extra pensioen

- <Zie tabel subgroepen>

Gemoedsbezwaarden

- <Zie tabel subgroepen>

Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie



Doelstellingen

H2, G2

Periode 3: vanaf verzending voorlopig transitieoverzicht tot datum overgang: persoonlijke financiële informatie

Vanaf de verzending van het voorlopig transitieoverzicht gaan we over van communicatie over de inhoud van de nieuwe pensioenregeling naar persoonlijke communicatie en wat de overgang naar de vernieuwde regeling financieel voor de deelnemer persoonlijk betekent. De onderverdeling in doelgroepen is in deze periode daarom ook anders dan in de voorgaande periodes. Het delen van persoonlijke communicatie heeft met name als doel inzicht te bieden wat de nieuwe regeling concreet betekent voor deelnemers. We leggen in deze periode dan ook vooral de focus op de doelstellingen die betrekking hebben op het bieden van inzicht in de persoonlijke situatie.

Kernboodschappen rondom het voorlopig transitieoverzicht: deelnemers krijgen voor het eerst een beeld van wat de overgang betekent voor hun pensioen. Geruststelling voor pensioengerechtigden over hun maandelijkse pensioen rondom transitie. Aandacht voor bijzondere doelgroepen in verband met transitie.

3A1

Aanvullende boodschappen – gepensioneerden, nabestaanden, wezen, arbeidsongeschikten (uitkering), militairen

Uw pensioen loopt gewoon door als we overgaan op de nieuwe regels

- U ontvangt van ons pensioen en dat loopt gewoon door.
- We moeten eerst weten hoeveel geld we hebben op 31 december 2026. Tot op de euro precies. Op basis daarvan kunnen we het geld eerlijk gaan verdelen en u het juiste pensioen betalen.
- Als uw maandbedrag verandert, krijgt u daarbij uitleg.

Uw pensioen verandert na 1 januari 2027 1x per jaar

- Uw maandelijkse pensioen beweegt mee met de economie en de resultaten van de beleggingen.
- 1x per jaar wordt de hoogte van uw pensioen vastgesteld voor het jaar dat daarop volgt. Daar merkt u dus 1x per jaar iets van per <MAAND>
- Voordat uw pensioen verandert, krijgt u van ons een brief. Daarin staat het pensioen dat u in het jaar erna elke maand van ons krijgt. We informeren u hier minimaal een maand tevoren over.

Uw pensioen blijft in de nieuwe regels zo koopkrachtig en zo stabiel mogelijk

- We willen grote verschillen van jaar tot jaar voorkomen.
- Daarom spreiden we de beleggingsresultaten over meerdere jaren. Dat mag over een periode van maximaal 10 jaar.
- Als het slecht gaat met de economie en de resultaten van de beleggingen dan vullen we uw pensioen aan (vanuit de gezamenlijke buffer) om uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden. We kunnen dit doen zolang er genoeg geld in de gezamenlijke buffer zit.
- Als het langere tijd slecht gaat met de economie en de resultaten van de beleggingen dan moeten we uw pensioen verlagen. Waarschijnlijk hadden we uw pensioen dan ook in de huidige regeling moeten verlagen.

Doelstellingen

K2, K3
H1, H3, H4
G3, G4

Leeftijdscohorten



(AO, PP en
WZP alle)

Kanalen

Kennisdossier website
Pensioenkrant
Duale communicatie
Digitale nieuwsbrief

3A2

Aanvullende boodschappen – nieuwe deelnemers

Starten bij ABP vlak voor de overstap op de vernieuwde regeling

- Welkom bij ons fonds!
- <Aankondiging overgang nieuwe regels met verwijzing naar Kennisdossier website.>
- <Aankondiging definitief transitieoverzicht>
- <Boodschap over de freeze bij inkomende waardeoverdracht (tot 1-1-28).>
- <Boodschap uitgestelde compensatie, indien van toepassing:> Komt u na 1 januari 2027 in dienst? Dan is er standaard geen compensatie voor u. Gaan we de compensatie niet in 1 keer, maar gespreid geven, bouwt u op dat moment pensioen op bij ABP en voldoet u aan de voorwaarden? Dan krijgt u die compensatie wel.

Kanalen

Kennisdossier Website
Procescommunicatie

Doelstellingen

K3, K5
H2, H3, H4
G3, G4

Leeftijdscohorten



3A3

Aanvullende boodschap – ex-partners (verevend)

Wat gebeurt er met een verevend pensioen?

- U heeft recht op pensioen bij ABP omdat u bent gescheiden en uw ex-partner bij ons pensioen heeft. Dit pensioen gaat over op de nieuwe regels voor pensioen, net als alle andere pensioenen. Alle keuzes die uw partner maakt, gelden automatisch ook voor uw deel van het pensioen.

Kanalen

Procescommunicatie

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



3A4

Aanvullende boodschap – ex-partners (geconverteerd)

Wat gebeurt er met een geconverteerd pensioen?

- U heeft na uw scheiding een eigen pensioen gekregen bij ABP. Dit pensioen gaat over op de nieuwe regels, net als alle andere pensioenen.
- <Aanvullen met keuzeopties in de vernieuwde regeling voor ex-partners met geconverteerd pensioen>

Kanalen

Procescommunicatie

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



3A5

Aanvullende boodschap – actieven, arbeidsongeschikten (opbouw) die (vlak) voor transitie uit dienst gaan

Wat is er anders als u uit dienst gaat?

- U ontvangt (o.b.v. uw leeftijd) alleen compensatie als u op 31-12-2026 pensioen opbouwt bij ons fonds. Gaat u uit dienst <om een andere reden dan ziekte>? Dan krijgt u deze compensatie niet. Krijgt u een WW- of ontslaguitkering (wachtgeld) aansluitend na uitdiensttreding? Dan ontvangt u deze compensatie wel.
- Onder voorwaarden kunt u gebruik maken van de keuze om vrijwillig te blijven meedoen. U blijft dan deelnemer bij ons fonds. U heeft dan ook recht op compensatie. Deze keuze kunt u maken tot 9 maanden na uitdiensttreding. <verwijzing naar info vrijwillige voortzetting>
- Krijgt u aansluitend een WW- of ontslaguitkering? Dan loopt uw pensioenopbouw voor 50% door. In de huidige regels kunt u dat voor eigen rekening

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G3, G4

verhogen naar 75% of 100%. In de vernieuwde pensioenregeling kunt u er niet langer voor kiezen om dat percentage te verhogen.

- Als u uit dienst gaat en bij een ander pensioenfonds pensioen gaat opbouwen, krijgt u mogelijk bij dat fonds compensatie. (Die kans wordt kleiner als dat fonds al over is op de nieuwe regels.)
- Neemt u uw pensioen mee? Dan wordt het opgebouwde partnerpensioen omgezet in een vermogen en toegevoegd aan uw pensioenpot. Uw partner heeft daar dan bij uw overlijden geen recht meer op. Mogelijk krijgt uw partner een partnerpensioen van het fonds waar u pensioen gaat opbouwen.
- De dekking voor het partner- en wezenpensioen loopt standaard nog 3 maanden door. Dan loopt de dekking nog standaard 3 maanden door (of korter als u eerder start bij een nieuwe baan). Daarna krijgt uw partner dat niet meer.
- U kunt de dekking voor het partner- en wezenpensioen na deze 3 maanden onder voorwaarden voortzetten. Dit betaalt u uit uw pensioenpot en kan alleen als u uw pensioen niet meeneemt naar een ander pensioenfonds of verzekeraar.
- <Boodschap over de freeze bij uitgaande waardeoverdracht (tot 1-1-28).>

Leeftijdscohorten



Kanalen

Kennisdossier website
Procescommunicatie
Digitale nieuwsbrief
KCC
Pensioenambassadeurs
Pensioenkrant

Periode 4: vanaf datum invaren tot verzending definitief transitieoverzicht en eerste nieuwe pensioenbedrag (gepensioneerden, arbeidsongeschikten en nabestaanden): persoonlijke financiële informatie

Ook in deze periode staat het bieden van persoonlijk inzicht en overzicht centraal. In deze periode delen we de definitieve bedragen en laten we zien wat de nieuwe regeling financieel voor de deelnemer persoonlijk betekent. Zo wordt ook het laatste deel van de vraag **“Wat heb ik, en wat krijg ik?”** beantwoord. De doelstellingen waarin ‘concreet inzicht’ wordt genoemd zijn één op één te koppelen aan de communicatie in deze periode.

Kernboodschappen rondom het definitief transitieoverzicht: deelnemers zien nu wat de overgang betekent voor hun pensioen. Gepensioneerden ontvangen de nieuwe bedragen, actieven/slapers zien een pensioenpot die meebeweegt met de economie en de resultaten van de beleggingen. Aandacht voor de nieuwe regels nabestaandenpensioen in relatie tot life events en TWK-boodschappen.

4A1

Aanvullende boodschappen – alle doelgroepen

Over de inzet van de solidariteitsreserve (SR) na transitie

- We vullen de gezamenlijke buffer als het goed gaat met onze beleggingen (positief overrendement). We halen geld uit de gezamenlijke buffer voor de volgende doelen.
- Beleggingen kunnen meer en minder waard worden. Voor jongeren nemen we meer risico dan voor ouderen. Daardoor is er een kans dat in slechte jaren hun pensioenpot in de min komt te staan. Als dat gebeurt, vullen we dat aan tot €0. Zo voorkomen we dat ze ‘rode cijfers’ zien.
- Met de gezamenlijke buffer vullen we de potten waar we de gezamenlijke kosten uit betalen voor collectieve regelingen en ons eigen vermogen als er tekorten dreigen.
- We zorgen ervoor dat we de pensioenen in de toekomst kunnen blijven betalen, óók als we langer leven dan we nu voorzien.
- <Optioneel: Deelnemers krijgen rente bij hun pensioenpot en beschermingsrendement van de opbrengsten van onze beleggingen om de renterisico's (voor een deel af te dekken. Het geld dat daarna overblijft is het overrendement. Rendement kan negatief zijn. Dat geldt ook voor overrendement. Als dat overrendement meer dan 30% negatief is, vullen we dat aan vanuit de solidariteitsreserve tot -30%. >

Doelstellingen

K2, K3
H1, H3, H4
G2, G3, G4
WK1, WK2,
WH1, WH2
WG1, WG2

- We proberen te voorkomen dat de pensioenen van gepensioneerden omlaaggaan. Als we een slecht jaar hebben, gebruiken we de reserve om de pensioenen aan te vullen tot het niveau van het jaar ervoor.

De gezamenlijke buffer wordt voor 100% ingezet voor deze twee doelen: het voorkomen dat pensioenpotten een negatief vermogen krijgen en het aanvullen van de collectieve voorzieningen en het eigen vermogen van het fonds. Voor elk ander doel zetten we de gezamenlijke buffer voor een lager percentage in.

- We vullen de gezamenlijke buffer als er positief overrendement is. Dat gaat zo:
- Is de buffer gevuld tussen de 0% en 4%? Dan gaat 10% van het overrendement naar de gezamenlijke buffer.
- Is de buffer gevuld tussen de 4% en 7%? Dan gaat 5% van het overrendement naar de gezamenlijke buffer.
- Is de buffer gevuld tussen de 7% en 8%? Dan gaat 1% van het overrendement naar de gezamenlijke buffer.
- De buffer is vol als 7% van ons totale vermogen erin zit. We doen er dan geen extra geld meer in, maar hij kan nog wel groeien, bijvoorbeeld omdat de beleggingen meer waard worden.
- Zit er meer dan 9% in? Dan delen we het overschot uit. Dat gaat volgens afspraken die vooraf gemaakt zijn, afhankelijk van hoeveel risico een deelnemer loopt (de 'blootstelling aan het overrendement'). Voor jongeren is dat meer dan voor ouderen.

Leeftijdscohorten



Kanalen

Definitief transitie-overzicht met begeleidende brief MijnABP met daarin het online transitieoverzicht met toelichting



4A2

Aanvullende boodschappen over pensioen en vermogen – algemeen – alle doelgroepen

- Bij het beheren en beleggen van uw pensioen maken wij kosten. Die proberen we zo laag mogelijk te houden. Het gaat om kosten voor de pensioenuitvoering, kosten voor beleggen (transactie- en vermogensbeheerkosten) en organisatiekosten.
- Deze kosten betalen we van de premie, behalve de kosten voor het beleggen. We beleggen voor alle deelnemers en gepensioneerden gezamenlijk. De kosten betalen we hiervoor uit de totale opbrengsten van de beleggingen.
- Positieve en negatieve resultaten van de beleggingen verdelen we over alle deelnemers. <Actieven/ slapers> daardoor gaat uw pensioenpot elke maand omhoog of omlaag. <Pensioengerechtigden> Dat ziet u 1x per jaar terug in uw maandelijks pensioen.
- De opbrengsten van de beleggingen (positief en negatief) verdelen we in 3 stappen. Zodra we weten wat het resultaat is in een bepaalde maand, gebeurt er het volgende: 1. Kosten voor het beleggen betalen, 2. Beschermingsrendement (tegen de gevolgen van schommelingen in de rente) verdelen, 3. Overrendement verdelen (= opbrengsten aandelen en vastgoed minus kosten minus beschermingsrendement)
- Er is nog een rendement, het biometrisch rendement ('langlevensrisico'). Dat is geld dat overblijft of extra nodig is als mensen langer of korter leven dan vooraf verwacht.
- De verdeling van deze beleggingsrendementen gaat volgens afspraken die vooraf gemaakt zijn.
- Beschermingsrendement is extra belangrijk voor oudere deelnemers en gepensioneerden. Dus deelnemers krijgen meer bescherming tegen veranderingen in de rente naarmate ze ouder worden. Een 45-jarige krijgt 10% beschermingsrendement. Dat loopt in één rechte lijn door naar het maximum van 75% voor mensen vanaf 63 jaar.
- Jongeren ontvangen minder 'bescherming' dan ouderen. Het duurt namelijk nog lang voordat hun pensioen ingaat. Zij krijgen echter weer meer overrendement. Want zij kunnen meer risico lopen. Dat begint met 120% voor deelnemers jonger dan 45 jaar. Voor deelnemers tussen de 45 en 63 jaar loopt dit in één rechte lijn naar 45%. Dit blijft 45% voor deelnemers ouder dan 63 jaar.

Leeftijdscohorten



Kanalen

Publieke website na overgang



Aanvullende boodschappen over pensioen en vermogen – aanvullende boodschappen - actieven, slapers, ex-partners, militairen, arbeidsongeschikten (opbouw)

- <Alleen actieven, gedeeltelijk AO (opbouw)> U en uw werkgever leggen elke maand geld in voor uw pensioen. Dat is in totaal XX% van het inkomen waarover u pensioen opbouwt. We gebruiken de inleg ook om kosten te betalen en risico's af te dekken voor als u arbeidsongeschikt wordt of overlijdt. Dat is als volgt opgebouwd: XX% gaat in uw pensioenpot, XX % naar uitvoeringskosten, XX % naar het partnerpensioen en wezenpensioen, XX % is premie voor de opbouw van pensioen bij arbeidsongeschiktheid. <Eventueel aanvullen met boodschappen voor meer posten, voor militairen rondom AO andere boodschap formuleren>
- Als uw pensioenpot in een jaar hoger of lager is, betekent dat niet automatisch dat uw verwachte pensioen net zoveel omhoog of omlaaggaat. Het is soms zelfs omgekeerd. In de pensioenpot ziet u de situatie zoals hij nu is. Uw verwachte pensioen is een verwachting over een langere periode. We kijken eigenlijk in de toekomst. Daarom is het altijd goed om naar beide bedragen te kijken als u inlogt.
- Als u met pensioen gaat, zetten we het geld uit uw pensioenpot om in een maandelijks pensioen. Dat krijgt u daarna elke maand van ons op uw bankrekening. Het deel dat we nog niet gebruiken voor uw maandelijks pensioen beleggen we nog. Daardoor kan het bedrag elk jaar omhoog- en omlaaggaan. U ziet uw uitkering, niet langer een pensioenpot.
- <gedeeltelijk en volledig AO> U bouwt (voor een deel) pensioen op vanwege uw arbeidsongeschiktheid. U ziet elke maand hoeveel inleg er is in uw pensioenpot voor uw pensioen. De inleg vanwege uw arbeidsongeschiktheid komt van ABP. U en uw werkgever hoeven hiervoor niet te betalen.

Leeftijdscohorten



+ Ex-partners alle)

Kanalen

Publieke website na
overgang

Aanvullende boodschappen over pensioen en vermogen – aanvullende boodschappen – gepensioneerden, nabestaanden, wezen, arbeidsongeschikten (uitkering)

- Als u met pensioen bent is uw pensioenpot omgezet in een maandelijks pensioen. Dat krijgt u elke maand van ons. U ziet geen pensioenpot. U ziet in de ingelogde omgeving hoeveel pensioen er is geregeld voor u en uw nabestaanden.
- Het pensioen passen we 1x per jaar aan. Dit doen wij in januari. We sturen u elk jaar minimaal een maand van tevoren een bericht. Daarin staat het bedrag dat u in het daaropvolgende jaar van ons gaat krijgen. Dit bedrag geldt dan vervolgens voor een heel jaar.
- Als de pensioenen omhoog- of omlaaggaan dan is de aanpassing (in %) voor alle gepensioneerden hetzelfde. Daarbij maakt het niet uit of u net met pensioen bent of al jaren pensioen krijgt.
- Alle pensioenen die we uitbetalen behandelen we gezamenlijk. Als u met pensioen gaat, treedt u automatisch toe tot wat wij het 'uitkeringscollectief' noemen. Daarin zitten alle mensen die van ons fonds pensioen krijgen. Dus gepensioneerden en ook nabestaanden met een partnerpensioen of wezenpensioen. Zij vormen samen het uitkeringscollectief en delen daarbinnen met elkaar de risico's nadat hun pensioen is ingegaan.
- Op het moment dat u met pensioen gaat, delen we uw pensioenpot in 2 delen: een pensioenvermogen waaruit u elke maand pensioen ontvangt, het 'uitkeringsvermogen', en een persoonlijke buffer voor meer stabiliteit van uw pensioen, het 'spreidingsvermogen'. Dit 'collectief spreidingsvermogen' is belangrijk vanaf het moment dat uw pensioen ingaat. Dat is een aparte buffer van alle gepensioneerden samen die in het uitkeringscollectief zitten. Deze gezamenlijke buffer is een optelsom van alle persoonlijke buffers van iedereen die wij een pensioen uitbetalen. Als u met pensioen gaat, stemmen we uw persoonlijke buffer af op deze buffer van alle gepensioneerden samen. De hoogte van deze buffer is daarom belangrijk voor hoeveel pensioen u bij de start krijgt. Hierover nemen we straks maandelijks informatie op in onze website.

Leeftijdscohorten



(AO, PP en
WZP alle)

Kanalen



Publieke website na
overgang

Kernboodschappen: Aandacht voor nieuwe regels rondom nabestaandenpensioen in relatie tot life events en terugwerkende kracht boodschappen.

5A1

Aanvullende boodschap – nabestaanden

- De partner waarmee u samenwoonde had pensioen bij ABP. Maar hij of zij heeft u voor overlijden niet aangemeld bij ons fonds voor het partnerpensioen.
- U kunt zich hiervoor alsnog aanmelden. <verwijzen naar voorwaarden eenzijdige partnerverklaring>
- <Voor boodschappen rondom Anw-compensatie zie subgroepen>

Kanalen

Publieke website na overgang



Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



5A2

Aanvullende boodschappen – actieven en slapers met verzoek tot waardeoverdracht

- Wij nemen uw waardeoverdracht weer in behandeling als het andere fonds ook over is op de nieuwe regels voor pensioen én uw pensioen nog niet is ingegaan.
- Let op: heeft u een opgebouwd partner- en wezenpensioen van voor 1 januari 2027? Dan wordt dat omgezet in vermogen in uw pensioenpot bij uw nieuwe fonds.

Kanalen

Procescommunicatie
Publieke website na overgang

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



5A3

Aanvullende boodschappen – nieuwe deelnemers na overgang

Welkomstboodschap aanpassen

- Per 1 januari 2027 werken wij volgens de nieuwe regels voor pensioen.
- <Optioneel: u krijgt geen compensatie.>
- <Aankondiging definitief transitieoverzicht (zonder voorlopig overzicht)>
- <Boodschap over de freeze bij inkomende waardeoverdracht (tot 1-1-28).>

Kanalen

Procescommunicatie

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



Aanvullende boodschappen – actieven, slapers, arbeidsongeschikt (opbouw), militairen

Nieuwe boodschappen rondom uitdiensttreding

- Uw partner en kinderen krijgen van ons standaard geen pensioen als u overlijdt. Mogelijk krijgen ze van ons partner- of wezenpensioen als u dat heeft opgebouwd voor 1 januari 2027. En mogelijk krijgen zij via uw nieuwe pensioenregeling een partner- en wezenpensioen als u overlijdt.
- Heeft u geen nieuwe baan? Dan blijven uw partner en kinderen hiervoor bij ons nog standaard 3 maanden na uitdiensttreding verzekerd.
- U kunt ervoor kiezen om het recht op partner- en wezenpensioen voor uw nabestaanden na 3 maanden te verlengen als u uit dienst gaat. De premie hiervoor betaalt u uit uw pensioenpot. Uw maandelijkse pensioen daalt hierdoor.
- U kunt dit doen tot uw pensioendatum of totdat uw pensioenpot onder een bepaalde grens komt.
- U krijgt hierover elk jaar een brief. Met de vraag of u de dekking wilt voortzetten.
- Onder bepaalde voorwaarden hebben uw partner en kinderen ook nog recht op pensioen als u overlijdt en uit dienst bent. Dat is als u een WW- of ZW-uitkering of ontslaguitkering krijgt. Of als u een arbeidsongeschiktheidspensioen ontvangt.
- Ook behouden uw partner en kinderen recht op het partner- en wezenpensioen dat u voor 1 januari 2027 heeft opgebouwd.
- Let goed op wat er gebeurt met het opgebouwde partner- en wezenpensioen als u waardeoverdracht aanvraagt.
- Krijgt u na uw uitdiensttreding een werkloosheids- of ontslaguitkering? Dan loopt uw pensioenopbouw voor 50% door, net als nu. Maar als u overlijdt tijdens uw uitkering voor uw pensioen, is het nabestaandenpensioen toch 100% gedekt. De hoogte van de uitkering is dan hetzelfde als in de situatie waarin u nog actief pensioen opbouwde bij ABP.

Kanalen

Procescommunicatie
(Stopbrief na overgang)
Publieke website na
overgang

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2

Leeftijdscohorten



Aanvullende boodschappen – actieven, arbeidsongeschikten (opbouw), gedeeltelijk gepensioneerden

Pensioenpot vs maandelijks pensioen bij ingegaan pensioen

- Als uw maandelijkse pensioen ingaat, ziet u geen pensioenpot meer. U ziet alleen nog uw maandelijkse pensioen.
- Gaat u voor een deel met pensioen en blijft u voor een deel werken? Voor het deel van uw pensioen dat nog niet is ingegaan, ziet u wel nog een pensioenpot en een verwacht pensioen.

Kanalen

Procescommunicatie
(Betaalspecificatie
jan/febr 2027)
Publieke website na
overgang (FAQ)

Doelstellingen

K3
H1, H3, H4
G2, G3, G4

Leeftijdscohorten



Periode 5 Nazorg: vanaf verzending definitief transitieoverzicht tot 1 augustus 2028: voor deze periode worden in de executiefase specifieke boodschappen geformuleerd.

5.4 Boodschappen subgroepen

Hieronder zijn de boodschappen in eerste aanzet opgenomen voor subgroepen voor wie de nieuwe regeling specifieke gevolgen heeft.⁴ De precieze formulering van de boodschappen moet nog nader bepaald worden.

Subgroep	Aanleiding	Kernboodschap(pen) ⁵
1. Militairen en gelijkgestelden	Op een aantal punten zijn er afwijkende afspraken gemaakt voor militairen.	U heeft nu een aparte regeling binnen ABP. Sociale partners, waaronder de militaire bonden, hebben hierover vernieuwde afspraken gemaakt. Uw pensioenregeling wordt vanaf 1 januari 2027 onderdeel van de vernieuwde pensioenregeling van ABP. Op een aantal punten zijn er afwijkende afspraken gemaakt voor militairen. <Boodschap aanvullen met meer achtergronden> Met betrekking tot de 'niet-korten bepaling' In onze pensioenregeling nu kan het pensioen dat u heeft opgebouwd tot 1 juni 2001 niet verlaagd worden als ABP de pensioenen zou moeten verlagen. Dat heet ook wel de 'niet-korten bepaling'. Omdat we overgaan op de vernieuwde pensioenregeling is deze bepaling vanaf dan niet meer van toepassing. U ontvangt hiervoor een compensatie. Dat hebben sociale partners afgesproken. De compensatie is er alleen als de dekkingsgraad bij de overgang lager is dan 110%. Het gaat in dat geval om een verhoging van 1% over het pensioen dat u heeft opgebouwd tot 1 juni 2001. Heeft u voor 1 juni 2001 als militair pensioen opgebouwd en bent u daarna pensioen gaan opbouwen in de ABP-regeling als niet-militair? En heeft u uw pensioen niet meegenomen naar een andere pensioenuitvoerder? Dan geldt het bovenstaande ook voor u. Het maakt niet uit of u al met pensioen bent, nog bij ons pensioen opbouwt of uitdienst bent gegaan. Met betrekking tot het nabestaandenpensioen: Als u overlijdt terwijl uw pensioen nog niet is ingegaan, ontvangen uw nabestaanden van ons pensioen. De hoogte hangt af van uw salaris. Uw partner op moment van overlijden krijgt 43% en uw kind(eren) tot 25 jaar 8% van uw pensioengevend inkomen. Met betrekking tot UGM en bijsparen Heeft u UGM? Dan kunt u na 1-1-27 niet meer bijsparen. Met betrekking tot voorwaardelijke aanvullingen (opbouw voor 1996) - Krijgt u op 31 december 2026 al een of meerdere aanvullingen op uw pensioen, dan voegen we die toe aan uw pensioenpot. - Bereikt u de AOW-leeftijd op of na 1 januari 2027? Dan berekenen wij een bedrag dat voor mogelijke toekomstige aanvulling(en) in de plaats komt. Ook als wij u eerder al bedragen aan toekomstige aanvullingen lieten zien. We voegen dit bedrag op 1 januari 2027 toe aan uw pensioenpot. In 2027 ontvangt u een persoonlijk overzicht van uw verwachte pensioen volgens de vernieuwde pensioenregeling. Met betrekking tot pensioenleeftijden In de vernieuwde pensioenregeling blijft de pensioenleeftijd van 65 jaar bestaan in de volgende situaties: - U heeft gekozen/u kiest voor de oDER; - U bent ontslagen als militair vóór 1 januari 2017 en bent nog deelnemer aan onze pensioenregeling - U ontving op 31-12-2018 een UGM-uitkering Mogelijke toevoegingen: <Boodschappen rondom latente Anw/AOW-compensatie en pensioenen reservisten>

Subgroep	Aanleiding	Kernboodschap(pen) ⁵
2. Alle betrokkenen bij ABP met een nettopensioen	De regeling vervalt en het opgebouwde kapitaal wordt overgedragen aan een andere partij	ABP biedt geen netto pensioenregeling meer aan vanaf 1-7-2026. U kunt nu nog een netto pensioenregeling aanvragen, maar ABP biedt deze niet meer aan vanaf 1-7-2026. Heeft u (in het verleden) deelgenomen of neemt u deel aan deze regeling? Dan krijgt u van ons een brief met informatie over collectieve waardeoverdracht naar een verzekeraar. <Optioneel: in algemene zin wijzen op de mogelijkheid van een netto-lijfrente, aansluiten op communicatieaanpak rondom nettopensioen.>
3a. Nabestaanden met Anw-compensatie (ook wel: Anw-hiaatuitkering)	Uitkering wijzigt niet meer bij verandering in de persoonlijke omstandigheden.	Bent u nabestaande en krijgt u Anw-compensatie? Dan blijft u dat ontvangen, net als nu. Ook verandert het bedrag niet bij de overgang op de vernieuwde regels. De lopende uitkeringen ANW-compensaties worden op 31 december 2026 vastgesteld op het dan geldende bedrag en veranderen niet meer door wijzigingen in de persoonlijke situatie. Deze aanvulling kan dan ook niet meer vervallen vanwege een verandering in uw situatie. Anw-compensatie wordt na ingang variabel <aansluiten op andere boodschappen over variabel pensioen>
3b. Huidige nabestaanden met alsnog recht op Anw-compensatie (Anw-hiaatuitkering) door wijziging in Anw van de overheid	Zij kunnen nog max. 10 jaar aanvragen	Is uw partnerpensioen voor 2018 ingegaan en heeft u geen of minder Anw-compensatie op 1 januari 2027 omdat u Anw van de overheid krijgt (= tot AOW-leeftijd)? Dan kunt u zich nog tot 2037 melden bij ABP. Het kan zijn dat u hier nog recht op krijgt als u geen Anw meer krijgt van de overheid door wijzigingen in uw Anw op of na 1 januari 2027. Als u alsnog aan de voorwaarden voldoet, kunt u een vast bedrag per dienstjaar van uw overleden partner die deelnemer was bij ABP (met een maximum van 40) aan ANW-compensatie krijgen. ABP betaalt dit tot uw AOW-leeftijd. <verwijzen naar bestaande content over de overgangsregeling 2018>
3c. Deelnemer met latent recht op compensatie sociale premies op 1 januari 2027	Compensatie sociale premies worden vastgesteld en niet meer aangepast	De compensatie sociale premies waarop uw partner tot AOW-leeftijd volgens de regels van nu recht op zou hebben, wordt op 1 januari 2027 omgezet in een kapitaal. Dit wordt toegevoegd aan het partnerpensioen dat u tot 1 januari 2027 heeft opgebouwd. En uw partner krijgt dit als u overlijdt zolang uw partner leeft. Krijgt u al compensatie sociale premies? Dan blijft u dat ontvangen. De aanvulling wordt na ingang variabel <aansluitend op andere boodschappen over variabel pensioen>
4. Deelnemers die sparen via ABP ExtraPensioen (AEP)	AEP inleggarantie vervalt	Spaart u bij via ABP Extra Pensioen? Deze bijspaarregeling stopt. Uw totale pensioenkapitaal op 1 januari 2027 in ABP ExtraPensioen bent u niet kwijt. Dat gaat over naar uw pensioenpot. Dat geldt voor u als u voor 1 januari 2027 deelgenomen heeft aan ABP ExtraPensioen. En als u op 31 december 2026 nog deelnemer bent bij ons. Er verandert daardoor iets aan het partnerpensioen voor uw partner. Het gaat om het partnerpensioen dat uw partner krijgt als u overlijdt vóórdat u met pensioen gaat. Dat zit zo. U legt bij ABP ExtraPensioen extra geld in en daarmee vult u uw eigen pensioen voor later aan. Daar zit een soort verzekering bij voor het geval u overlijdt voordat u met pensioen gaat. In dat geval krijgt uw partner een partnerpensioen. Dit vervalt op 1 januari 2027 als uw gespaarde pensioenkapitaal naar uw pensioenpot gaat. Uw partner krijgt bij overlijden voor uw pensioen partnerpensioen op basis van uw salaris volgens de vernieuwde regels <link>. Wilt u meer partnerpensioen voor uw partner? Dan kunt u dit regelen bij een bank of verzekeraar. Wij mogen u hierover niet adviseren. Een onafhankelijk financieel adviseur wel. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Bij de overgang houden we rekening met de inleggarantie. Deze vervalt daarna.

Subgroep	Aanleiding	Kernboodschap(pen) ⁵
		Er komt een vernieuwde regeling waar u aan kunt deelnemen. Hierdoor krijgt u de mogelijkheid om extra geld in te leggen en daarmee uw pensioen aan te vullen. Dat kan tot het fiscale maximum. Dat is de grens tot hoeveel u kunt sparen zonder dat u belasting hoeft te betalen. <Verder sluiten we aan bij overige aanvullende communicatie rondom AEP>
5. Deelnemers die niet meer extra kunnen bijsparen tijdens arbeidsongeschiktheid of bij een werkloosheids- of ontslaguitkering.	Optie om extra bij te sparen, bovenop het premievrije deel, vervalt voor deze doelgroepen	Heeft u een arbeidsongeschiktheidspensioen, een werkloosheids- of ontslaguitkering? Dan kon u bij ABP voor eigen rekening extra pensioen sparen. Deze mogelijkheid komt op 1-1-27 te vervallen. Het bedrag dat u heeft gespaard bent u niet kwijt. Dat gaat naar uw pensioenpot. Wilt u graag blijven bijsparen? Dan kan dit mogelijk via een bank of verzekeraar. Wij kunnen u daar niet over adviseren. Een onafhankelijk financieel adviseur kan dat wel. Hieraan zijn kosten verbonden.
6. Deelnemers die een compensatie ontvangen ivm afschaffen doorsneesystematiek (inclusief uitleg aan de groep dit het niet krijgt)	Vanwege een nadeel door het afschaffen van de doorsneepremie	Nu bouwen alle deelnemers in principe met elke euro inleg evenveel pensioen op. Het maakt niet uit hoe oud u bent. We beleggen dat geld. De Euro voor een jonge deelnemer heeft langer de tijd om meer waard te worden dan de euro van een oudere deelnemer. Daardoor bouwt u met eenzelfde inleg eerst eigenlijk te weinig pensioen op als u jong bent en later te veel als u ouder bent. Dat is niet erg als u uw hele loopbaan bij hetzelfde pensioenfonds pensioen blijft opbouwen. Bijvoorbeeld als u uw hele carrière in het onderwijs of bij de overheid werkt en bij ABP pensioen opbouwt. Maar vaak is dat niet zo. Dat is een belangrijke reden om over te gaan op de vernieuwde regels voor pensioen. In de vernieuwde pensioenregeling wordt dit anders geregeld. Sociale partners willen voorkomen dat er groepen zijn voor wie de overgang nadelig uitpakt. Daarom is er een compensatie afgesproken voor actieven die nadeel ondervinden als gevolg van deze verandering. <Aansluiten op communicatie vanuit sociale partners in transitieplan.> Of we bij de overstap op de vernieuwde regeling aan compensatie kunnen geven, hangt af van de dekkingsgraad op 1 januari 2027. Bij een dekkingsgraad van 110% is er 3% beschikbaar voor compensatie Compensatie in 1 keer wordt toegepast bij een actuele dekkingsgraad van 107% of hoger. Als de actuele dekkingsgraad lager is dan 107% krijgt u de compensatie niet in 1 keer. Dan kijken we of we het kunnen betalen in stukjes, verdeeld over een langere periode. Of een deel in 1 keer en een deel in stukjes verdeeld. Bij een lage dekkingsgraad wordt extra premie betaald voor de compensatie. Voor actieve deelnemers jonger dan 40 jaar is er geen compensatie. De voordelen van de overgang naar de vernieuwde regeling zijn voor hen groter dan het nadeel van het afschaffen van de doorsneepremie. De voordelen zijn het uitdelen van de buffers en het beleggen in leeftijdsgroepen. Sociale partners hebben een compensatie afgesproken voor actieve deelnemers van 40 jaar en ouder. Het bestuur van ABP heeft daarnaast besloten tot een aanvulling van het pensioen voor deelnemers tussen 35 en 44 jaar die nog pensioen opbouwen. Onder voorwaarden kunt u ervoor kiezen om vrijwillig te blijven meedoen aan de pensioenregeling. Uw pensioenopbouw loopt dan voor eigen rekening door. U blijft dan deelnemer bij ons fonds. U houdt dan recht op compensatie.
7. Deelnemers met voorwaardelijke aanvullingen op hun pensioen (Bijlage K en OOP)	Deze aanvullingen komen te vervallen.	Krijgt u al AOW en een aanvulling op 31 december 2026? Dan rekenen we uw aanvulling om naar een kapitaal. Dat voegen we toe aan uw pensioen. Uw maandelijks pensioen blijft daarbij ongeveer gelijk. Dit hangt wel af van onze financiële situatie op dat moment. Het toegevoegde bedrag in uw pensioen gaat, net als de rest van uw pensioen, meebewegen met de economie en het resultaat van onze beleggingen.

Subgroep	Aanleiding	Kernboodschap(pen) ⁵
		<De doelgroep omvat deelnemers met dienstdtijd voor 1995 (in geval van OP) of 1996 (en nog geen AOW-leeftijd bereikt in geval van NP). De communicatie hieromtrent is in ontwikkeling. We sluiten daarop aan v.w.b. de aanvullende boodschappen/doelgroepen.> <Aanvullend komt een nog te ontwikkelen boodschap voor de doelgroep die een uitgaande waardeoverdracht had tussen 1996 en 2007.>
8a. Wezen die voor 2018 van ABP al een wezenpensioen ontvangen	Het wezenpensioen gaat voor iedereen naar 25 jaar	Bij u is het wezenpensioen voor 2018 gestart. Dit loopt door tot uw 21e. In de vernieuwde regels is deze leeftijd verhoogd naar 25 jaar. Dat betekent dat uw wezenpensioen ook doorloopt tot 25 jaar.
8b. Wezen met een lager WZP i.v.m. de maximaal aantal kinderen.	De maximering van 5 kinderen vervalt.	Het wezenpensioen wordt ruimer. In de huidige regels is er maximaal voor 5 kinderen wezenpensioen. Zijn er meer dan 5 kinderen? Dan verdelen we het bedrag over hen. In de vernieuwde situatie geldt dat maximum niet meer. Dan krijgen alle kinderen een volledig wezenpensioen. Het maakt niet uit hoeveel (stief-)kinderen er zijn. Geldt dit voor u? Dan passen wij uw pensioen op deze vernieuwde regels aan. Daar hoeft u niets voor te doen.
9. Deelnemers met een niet-uitruilbaar partnerpensioen (van voor 1 juli 1999).	Dit partnerpensioen wordt in de vernieuwde regeling wel uitruilbaar.	Heeft u vóór 1 juli 1999 (ook) partnerpensioen opgebouwd? Dan kunt u dat nu nog niet gebruiken om uw eigen pensioen te verhogen. Vanaf 1 januari 2027 verruimen we de mogelijkheden. Dan kunt u al uw opgebouwde partnerpensioen gebruiken om uw eigen pensioen te verhogen als u met pensioen gaat. Uw partner krijgt dit geld dan niet meer als u overlijdt. Dus het is belangrijk dat u dit met uw partner bespreekt en dat uw partner hiermee instemt.
10. Deelnemers met een uitkering Invaliditeitspensioen met eventuele herplaatsingstoelage of uitkering arbeidsongeschiktheidspensioen.	Deze uitkeringen worden omgezet naar een arbeidsongeschiktheidspensioen volgens de vernieuwde regeling	Het pensioen dat u nu krijgt, blijft u ontvangen. Ook verandert het bedrag niet bij de overgang op de vernieuwde regels. Vanaf 1 januari 2027 wordt uw pensioen variabel. We stellen het 1 keer per jaar vast. Als uw arbeidsongeschiktheidspercentage hetzelfde blijft, blijft dit bedrag daarna het hele jaar hetzelfde. We kennen in de vernieuwde regeling maar één pensioen voor mensen die invalide of arbeidsongeschikt zijn: het arbeidsongeschiktheidspensioen. Om ervoor te zorgen dat u hetzelfde bedrag aan pensioen houdt, kan het zijn dat we een 'aanpassingsbedrag' toevoegen aan uw pensioen. Wijzigt uw arbeidsongeschiktheidspercentage in de toekomst? Dan verandert dit 'aanpassingsbedrag' op een andere manier dan de andere delen van uw pensioen. U ontvangt hierover meer informatie als dat bij u van toepassing is.
11. Gemoedsbezwaarden	Gevolgen vernieuwde stelsel voor deze groep deelnemers met spaarregeling zonder verzekering.	De regeling voor u blijft. U heeft geen keuze meer in moment van uitbetalen. Dat is standaard op uw AOW-leeftijd.
12. Onvindbare deelnemers	Deelnemers waarvan wij geen betrouwbare contactgegevens (meer) hebben	<Als zij zich melden, ontvangen zij een overzicht van alle gedeelde communicatie over de overstap naar de vernieuwde regeling.>

Subgroep	Aanleiding	Kernboodschap(pen) ⁵
13a. Ex-partners met geconverteerd pensioen	Afhankelijk van de gemaakte afspraken bij scheiding, ontvangen ex-partners specifieke boodschappen.	<Boodschappen voor deze groep komen overeen met de boodschappen voor slapers, aangepast aan hun situatie v.w.b. 1. de passages over dat er in het verleden premie is betaald door de deelnemer/werkgever (dat was premie die de ex betaald heeft) en 2. uitgezonderd van de informatie over nabestaandenpensioen (een geconverteerd pensioen omvat alleen ouderdomspensioen).>
13b. Ex-partners met verevend pensioen	Afhankelijk van de gemaakte afspraken bij scheiding, ontvangen ex-partners specifieke boodschappen.	<Deze groep ontvangt boodschappen van actieven met de vermelding dat we hen dit sturen i.v.m. de verdeling van het pensioen bij scheiding. Uitgezonderd de informatie over de keuzes rondom pensioeningang, aangezien de pensioenuitbetaling gebeurt o.b.v. de keuzes die de ex-partner bij ABP maakt.>
13c. Ex-partners met recht op bijzonder partnerpensioen	Afhankelijk van de gemaakte afspraken bij scheiding, ontvangen ex-partners specifieke boodschappen.	<Deze groep heeft een voorwaardelijke claim in geval van overlijden ex-partner. Voor hen is de algemene informatie over de wijzigingen rondom de regeling van toepassing. Dit raakt hen pas persoonlijk op het moment van ingaan. Vanaf dat moment ontvangen zij de boodschappen van pensioengerechtigden voor zover van toepassing op nabestaanden, zoals ingeregeld via de klantreizen. Geregeld zal een ex-partner met recht op BPP óók de communicatie ontvangen van de groep ex-partners met verevend pensioen.>

5.5 Transitieoverzicht

Het transitieoverzicht geeft antwoord op de vraag die voor deelnemers misschien wel het belangrijkste is in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Het laat zien wat de veranderingen voor de persoonlijke situatie van de deelnemer betekenen. Het geeft immers antwoord op de vraag: *“Wat had ik en wat krijg ik straks in de nieuwe pensioenregeling?”*

Voorlopig transitieoverzicht

Het voorlopig transitieoverzicht geeft de eerste inschatting van het verwachte pensioen na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Het is een prognose.

Inhoud van het voorlopig transitieoverzicht

- Persoonsgegevens van de deelnemer
- Naam en contactadres van het pensioenfonds
- Peildatum waarop de informatie is gebaseerd (1 januari 2026, gelijk aan het UPO)

- Beschrijving van het karakter van de pensioenovereenkomst vóór en na de peildatum
- Soorten pensioen vóór en na de peildatum, met uitleg over partnerpensioen (opbouw- en risicobasis)
- Hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen vóór en na de peildatum
- Toelichting op verschillen in bedragen zonder en met wijziging van de regeling (en een verwijzing naar een uitgebreidere uitleg)
- Informatie voor het stellen van vragen en de klachtenprocedure
- Verwijzing naar mijnpensioenoverzicht.nl
- Duidelijke melding dat de deelnemer na de overstap naar de nieuwe regeling een definitief transitieoverzicht ontvangt en dat de bedragen die daarin genoemd staan kunnen afwijken van de bedragen die getoond worden in het voorlopig transitieoverzicht

Het voorlopig transitieoverzicht bevat de belangrijkste bedragen, zoals het ouderdomspensioen en het

partnerpensioen bij overlijden. Voor de deelnemers die digitaal bereikbaar zijn, kan de deelnemer, via MijnABP, het volledige transitieoverzicht inzien, inclusief alle verplichte bedragen en uitleg. Hier staat bijvoorbeeld waarom het pensioen nu en straks kan verschillen. In het online transitieoverzicht bieden we deelnemers gelaagd informatie aan over hun nieuwe pensioen, geven we inzicht in de verschillende bedragen en hoe het verwachte pensioen is opgebouwd.

Uitgangspunten bij het voorlopig transitieoverzicht

- Het voorlopig transitieoverzicht wordt samen met het UPO aangeboden
- Focus op het verwachte pensioen in de huidige én nieuwe regeling
- De veranderingen worden duidelijk en evenwichtig toegelicht.
- Resultaten blijven afhankelijk van factoren zoals de financiële situatie van ABP en persoonlijke omstandigheden van de deelnemer.

- Er worden bruto jaarbedragen gecommuniceerd, nog geen kapitalen.
- De informatie wordt zoveel mogelijk afgestemd op de persoonlijke situatie van de deelnemer, door inzet van conditionele tekstblokken.

Segmentatie van het voorlopig transitieoverzicht

Voor een goed aansluitend overzicht is er een segmentatie op pensioenstatus, aangevuld met een segmentatie op basis van de inhoud van de regeling en de gevolgen die het heeft voor specifieke groepen. Als verdiepende segmentatie houden we bovendien rekening met de informatiebehoefte op basis van leeftijd. Zo krijgt elke deelnemer informatie die past bij zijn situatie, en worden bijvoorbeeld onrealistische verwachtingen bij jonge deelnemers voorkomen door een toelichting te geven op de uitkomsten van de URM⁶-berekeningen in een conditioneel tekstblok.

Verplichte scenario's en prognoses

Op MijnABP staan de verwachte pensioenen na 1 januari 2027, per scenario (pessimistisch, verwacht en optimistisch), zowel op AOW-leeftijd als tien jaar daarna. Dit geldt voor het te bereiken pensioen en voor opgebouwde aanspraken, zodat de deelnemer meerdere toekomstbeelden ziet.

Verzending en actualiteit van de informatie

- De voorlopig transitieoverzichten worden verzonden van 1 juni tot en met 30 november 2026, samen met het jaarlijkse Uniform Pensioenoverzicht (UPO). Wie digitaal bereikbaar is en toegang heeft tot MijnABP, ontvangt een melding zodra het overzicht online beschikbaar is.
- Wie na 1 januari 2026 deelnemer wordt, een nabestaanden-uitkering ontvangt, of recht krijgt op bijzonder partnerpensioen, krijgt alsnog een overzicht toegestuurd.
- Bij persoonlijke veranderingen (life events) na de peildatum 1 januari 2026 ontvangt de deelnemer een

geactualiseerd overzicht of aanvullende informatie. Zo sluit het voorlopig transitieoverzicht zo goed mogelijk aan bij de actuele persoonlijke situatie van de deelnemer.

Definitief transitieoverzicht

Het definitief transitieoverzicht verstrekken we in 2027⁷. Dit bevat de definitief vastgestelde pensioenbedragen. Hierin leggen we uit wat de verschillen zijn met het voorlopig transitieoverzicht en waarop de bedragen in het definitief transitieoverzicht gebaseerd zijn (peildatum 1 januari 2027). Ook leggen we uit dat er na deze datum nog aanpassingen mogelijk zijn door late mutaties. In dit overzicht staat -voor actieve deelnemers- ook het opgebouwde pensioenvermogen naast de bruto jaarbedragen. Gepensioneerden zien dit opgebouwde pensioenvermogen niet.

Begeleidende communicatie

Bij het transitieoverzicht ontvangt de deelnemer een aanbiedingsbrief met de belangrijkste boodschappen. Hierin staat een leeswijzer met visuele uitleg en aanvullende informatie voor de betreffende deelnemersgroep (actieven, slapers, uitkeringsgerechtigden).

Zo zorgen we ervoor dat elke deelnemer begrijpt wat de pensioenverandering betekent, en waar zij terecht kunnen voor meer uitleg of hulp.



5.6 Planning

Om de deelnemer zo goed mogelijk te bereiken, zetten we een mix van kanalen en middelen in voor alle periodes in de communicatie tijdens de overgang naar de nieuwe regels. In dit overzicht laten we de belangrijkste zien. Een compleet overzicht van middelen en kanalen is te vinden in bijlage 1.

2025		2026															
		November	December	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December		
Boodschappen		Hoofdboodschap: Er komen nieuwe regels aan voor pensioen. Wat blijft hetzelfde wat verandert er?										Hoofdboodschap: Uw pensioen gaat over naar de vernieuwde pensioenregeling		Hoofdboodschap: Dit betekent de nieuwe pensioenregeling voor u			
		Hoofdthema's: Solidaire premiereregeling / Waardeoverdracht/Compensatie/Partnerbegrip				Hoofdthema's: Nabestaandenpensioen/ Wezenpensioen/AOP / Nettopensioen / AEP				Hoofdthema's: Compensatie / verevend pensioen							
		Transitiecampagne															
		Pensioenkrant												Pensioenkrant			
						Webinars		Voorlopig transitieoverzicht									
Kanalen		EDM's	Nieuwsbrief	Nieuwsbrief	Nieuwsbrief		Nieuwsbrief		Nieuwsbrief			Nieuwsbrief	Nieuwsbrief	Nieuwsbrief	Nieuwsbrief		
		Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials		
		Kennisdossier & KCC															
2027		Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December				
Boodschappen		Hoofdboodschap: Uw pensioen is over naar de vernieuwde pensioenregeling															
		Hoofdthema's: Pensioen en vermogen / Solidariteitsreserve na transitie															
		Pensioenkrant															
		Definitief transitieoverzicht															
Kanalen			Nieuwsbrief		Nieuwsbrief		Nieuwsbrief		Nieuwsbrief			Nieuwsbrief					
		Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials	Socials				
		Kennisdossier & KCC															

Samengevat. De huidige ABP regeling is complex en kent aanvullende afspraken die gelden voor specifieke groepen deelnemers. Om deelnemers zo goed mogelijk te informeren wat de nieuwe regels voor hen betekenen, kiezen we voor:

- een segmentatie op pensioenstatus, aangevuld met een segmentatie op basis van de inhoud van de regeling en de gevolgen die het heeft voor specifieke groepen. Als verdiepende segmentatie houden we bovendien rekening met de informatiebehoefte op basis van leeftijd.
- doelstellingen op kennis, houdingen gedrag, omdat we weten dat dit belangrijk is voor het winnen en behouden van vertrouwen van deelnemers in de nieuwe regels en ABP als afzender.
- kanalen en middelen waar de deelnemer vertrouwd mee is. Zo zorgen we voor stabiliteit, herkenbaarheid en continuïteit.
- het transitieoverzicht op hetzelfde moment te versturen als het UPO, zodat de deelnemer goed kan vergelijken wat hij had en wat hij krijgt.
- het uitbreiden van het aantal pensioenvoorlichters en extra opleiden van pensioenambassadeurs, omdat we het belangrijk vinden dat deelnemers met vragen of voor extra uitleg bij ons of bij hun werkgever terecht kunnen.

6. Onderbouwing van de keuzes

Wij willen dat deelnemers en werkgevers zich zeker voelen over hun pensioen — nu, tijdens en na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Dat kan alleen als we betrokken en duidelijk communiceren. Deelnemers moeten goed begrijpen wat de veranderingen voor hen persoonlijk betekenen. Dat geeft rust en grip. In dit hoofdstuk onderbouwen we de keuzes die we in dit plan maken.

6.1 Vertrouwen als fundament

Uit onderzoek⁸ weten we dat deelnemers onze informatie beter lezen en begrijpen als zij ABP zien als een betrouwbare afzender⁹. Daarom is het bouwen aan vertrouwen het fundament van onze communicatiestrategie: vertrouwen in pensioen, en vertrouwen in ABP. Alleen als mensen ons vertrouwen, kunnen we draagvlak creëren voor de overgang naar de nieuwe regels. Elke keuze in onze communicatie — wat we zeggen, hoe we het zeggen, en via wie we het zeggen — is erop gericht om vertrouwen te winnen én te houden. Want alleen met vertrouwen kunnen we samen zorgen voor een soepele overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

6.2 De indeling in doelgroepen

Omdat we deelnemers willen informeren over wat de veranderingen voor hen persoonlijk betekenen, kiezen we voor een indeling in doelgroepen op basis van de gevolgen die de regeling heeft voor deelnemers. Daarbij houden we rekening met de informatiebehoefte op basis van leeftijd.

We segmenteren voornamelijk op basis van pensioenstatus. Dit is het belangrijkste onderscheidende kenmerk: de impact van de nieuwe regeling is voor actieven anders dan voor bijvoorbeeld gepensioneerden. Daarnaast is de pensioenstatus in onze administratie verankerd en kunnen we daarop goed segmenteren in de communicatie.

De huidige ABP regeling is complex en kent aanvullende afspraken voor specifieke groepen deelnemers. Een indeling alleen op pensioenstatus is niet fijnmazig genoeg. Daarom hebben we de gevolgen van de veranderingen in de nieuwe regeling nauwkeurig in kaart gebracht. Op basis hiervan zijn subgroepen geïdentificeerd voor wie de veranderingen specifieke gevolgen hebben. Zij ontvangen aanvullende informatie. Daarnaast zien we mensen voor wie vlak voor, of vlak na de overgang naar de nieuwe regels hun persoonlijke situatie verandert. We informeren hen tijdig zodat zij handelingsperspectief hebben. We doen dit via de (proces) communicatie binnen onze klantreizen.

Als verdiepende segmentatie houden we daarnaast rekening met de informatiebehoefte op basis van 4 leeftijdscategorieën (segmentatie op leeftijdscohorten). Jongere deelnemers hebben immers andere behoeften en interesses dan oudere deelnemers. Zo zijn jongeren bijvoorbeeld minder bezig met hun pensioen dan ouderen. En de impact van de overgang naar de nieuwe pensioenregeling is voor jongeren in sommige opzichten anders dan voor ouderen. Zo beleggen we voor jongere deelnemers met meer risico en dit neemt af naarmate deelnemers ouder worden. We onderscheiden de volgende categorieën: 18 tot 38 jaar, 38 tot 56 jaar,

56 tot 68 jaar en 68 jaar en ouder. Deze gebruiken we – indien relevant – voor het leggen van accenten en de keuze voor communicatiemiddelen en -kanalen. We baseren ons daarbij op zogenoemde deelnemerschetsen. Per leeftijdscohort zijn in deze schetsen gedrag, demografische kenmerken, pensioenhouding en de manier om hen te activeren en voorkeurskanalen en -middelen beschreven. Daarnaast hanteren we de leeftijdssegmentatie vooral bij generieke boodschappen over het nieuwe pensioenstelsel in de fase voordat we specifiek of persoonlijk kunnen communiceren over de nieuwe ABP pensioenregeling. Zie bijlage 3 voor de deelnemerschetsen per leeftijdscohort.

Deelnemers kunnen in meerdere doelgroepen vallen. Bijvoorbeeld als deelnemer en ook als ex-partner van een deelnemer. De huidige communicatiestromen lopen apart en we kiezen ervoor om dit zo te houden. Door ze samen te voegen, lopen we risico op fouten. Dat willen voorkomen.

6.3 Doelstellingen

We hanteren communicatiedoelstellingen op het niveau van kennis, houding en gedrag. We willen dat deelnemers vertrouwen hebben in de nieuwe regeling en de weg daarnaartoe. Om dit te bereiken is het belangrijk dat deelnemers en werkgevers zich verdiepen in de informatie, kennis vergaren over de belangrijkste veranderingen en een positieve houding hebben ten aanzien van ABP (de afzender van de informatie), de nieuwe regeling en onze dienstverlening en communicatie. De doelstellingen zijn bepaald op basis van een 0-meting naar het kennisniveau en de informatiebehoefte van deelnemers en werkgevers, waarbij we op basis van de verwachte impact van de communicatiemiddelen realistische maar ambitieuze doelstellingen hebben vastgesteld. Sinds het najaar van 2024 meten we om eerste inzichten te verkrijgen en de communicatieaanpak te bepalen.

De doelstellingen zijn concreet en toetsbaar geformuleerd, zodat we de effectiviteit van onze communicatie tussentijds kunnen evalueren en kunnen gebruiken als sturingsinformatie. Bij kennisdoelstellingen starten we met algemene kennis ('weet dat de regeling verandert') en bouwen op naar persoonlijke kennis ('begrijp wat dit voor mij betekent'). Deze opbouw sluit aan bij onze communicatieaanpak.

Focus

De focus ligt op de directe gevolgen voor deelnemers en de rol van ABP. Deelnemers met meer kennis hebben over het algemeen een geruster gevoel over hun pensioen en meer vertrouwen. We geloven dat een deelnemer die goed wordt meegenomen in de nieuwe regeling en de persoonlijke impact daarvan, ook meer vertrouwen krijgt in ABP en het nieuwe stelsel. Daarom formuleren we ook gedragsdoelstellingen: deelnemers stimuleren om via de website of mijnABP meer kennis op te doen.

Koopkrachtig en stabiel

Onze deelnemers willen een zo koopkrachtig en stabiel mogelijk pensioen, maar ze willen niet voor grote verrassingen komen te staan. Ons streven is om de pensioenen gemiddeld, gemeten over een periode van 10 jaar, mee te laten groeien met de inflatie. Dat is een streven, geen garantie. Een combinatie van maatregelen — verschillende beleggingsrisico's per leeftijdsgroep, de spreiding van rendementen en de gezamenlijke buffer — zorgen samen voor een goede balans tussen koopkracht en stabiliteit.

Om deelnemers rust en grip te bieden, kiezen we bewust voor het communiceren van deze maatregelen en sluiten hier met onze communicatiedoelstellingen op aan. We weten uit onderzoek dat veel deelnemers het nieuwe stelsel

als complex en onzeker ervaren. Als ze op de hoogte zijn van de veranderingen, weten ze vooral dat het gaat leiden tot meer schommelingen van hun pensioen. Wij onderkennen dat het belangrijk is om deelnemers bewust te blijven maken dat het pensioen meer gaat meebewegen met de economie en de mogelijkheid dat dit ook tot verlagingen kan leiden. We meten dit actief via stellingen zoals 'De hoogte van het pensioen kan elk jaar veranderen'. Echter, door de doelstelling te richten op het vertrouwen in stabiliserende maatregelen, voorkomen we dat de communicatie onnodige onrust veroorzaakt en dragen we bij aan een realistisch beeld van het pensioen. Zo ontstaat een evenwicht tussen transparantie over risico's en zorgen we voor rust onder onze deelnemers over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.

Gedragsdoelstellingen

Deze richten zich op het activeren van informatieverwerking, zoals het bezoeken van het kennisdossier of het openen van een nieuwsbrief. Gedrag geldt voor ons als belangrijke indicator van betrokkenheid.

Normering

De doelstellingen zijn vastgesteld op het totaalniveau van de 3 grootste groepen - actieven, gepensioneerden en gewezen deelnemers. We kiezen bewust voor normering op totaalniveau: dit voorkomt versnippering en houdt het aantal doelstellingen beheersbaar. Door per pensioenstatus en in de tijd te monitoren, kunnen we gericht bijsturen waar nodig. Zo combineren we focus met flexibiliteit. Voor kleinere doelgroepen zoals nabestaanden, ex-partners en arbeidsongeschikten meten we rond de momenten waarop zij informatie ontvangen. Door hun beperkte omvang en specifieke karakter is continue meting niet proportioneel. Wel zorgen we dat hun beleving op die momenten goed wordt meegenomen.



Kwetsbare doelgroepen

Bij het meten houden we ook rekening met deelnemers met beperkte vaardigheden, zoals lage digitale geletterdheid, beperkte leesvaardigheid of (financiële) laaggeletterdheid. Deze groepen zijn minder goed bereikbaar via standaard meetinstrumenten, waardoor representatieve inzichten lastig te verkrijgen zijn. We proberen dit te ondervangen met aanvullende methoden, zoals gerichte validatieonderzoeken, UX-onderzoek en pretests. Zo vergroten we de kans dat hun perspectief wordt meegenomen in de evaluatie van onze communicatie.

Periodieke evaluatie

De normering is gebaseerd op een baseline (Q4 '24 – Q1 '25 voor deelnemers, Q4 '24 voor werkgevers) en wordt periodiek geëvalueerd. Indien nodig herijken we de doelstellingen, bijvoorbeeld bij externe ontwikkelingen of veranderende verwachtingen. We toetsen op significantie voordat we besluiten tot bijsturing.

Vinger aan de pols

Om de tendens rondom het nieuwe stelsel te volgen, meten we meer dan alleen bovenstaande doelstellingen. Denk aan de houding van deelnemers ten opzichte van het stelsel, of het vertrouwen dat we hun pensioen goed blijven regelen. Dit beïnvloedt hoe onze communicatie wordt beleefd. In hoofdstuk 7, Effectmeting en evaluatie, lichten we in paragraaf 7.1 toe hoe we dit aanpakken.

6.4 Kanalen en middelen

We kiezen voor kanalen en middelen waar onze deelnemers mee vertrouwd zijn¹⁰. Zo zorgen we voor herkenbaarheid en continuïteit. Dit geeft de deelnemer rust. Omdat we al onze deelnemers willen bereiken en meenemen in de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen zetten we ook extra middelen in, zoals een pensioenkrant en webinars voor alle deelnemers.

De focus ligt op digitale communicatie, omdat we uit onderzoek weten dat dit de voorkeur heeft van onze deelnemers. We zetten online middelen in als dat kan, offline middelen als dat moet. Als de deelnemer niet heeft gekozen voor digitale communicatie, zetten we offline middelen in, zoals een brief en een papieren pensioenkrant.

We vinden het belangrijk dat deelnemers met vragen of voor extra uitleg bij ons terecht kunnen. Of bij de werkgever, want we weten dat de werkgever in 90%4 van de gevallen het eerste aanspreekpunt is voor de deelnemer. Daarom breiden we het aantal pensioenvoorlichters bij ABP uit en leiden pensioenambassadeurs bij werkgevers extra op. We denken bovendien dat deelnemers met vragen hulp zoeken bij lokale financiële hulpverleners. Daarom onderzoeken we hoe we deze hulpverleners van relevante informatie kunnen voorzien.

Bijlage 1 toont een overzicht van en geeft meer gedetailleerd toelichting op de kanalen en middelen.

6.5 Transitieoverzicht

Het transitieoverzicht geeft antwoord op de voor de deelnemer misschien wel belangrijkste vraag: wat had ik en wat krijg ik? We zorgen ervoor dat mensen deze vergelijking kunnen maken.

Tegelijkertijd met Uniform Pensioen Overzicht (UPO)

We versturen het (voorlopig) transitieoverzicht daarom samen met het UPO. Mensen krijgen dan op één moment alle informatie die zij nodig hebben om te kunnen vergelijken. We houden er rekening mee dat dit heel veel informatie is en gaan onze deelnemers daarbij helpen. We zetten in de begeleidende brief bij het transitieoverzicht de belangrijkste bedragen op een rij. Ook ontvangen deelnemers vooraf een pensioenkrant met daarin uitleg wat ze zo meteen in het transitieoverzicht lezen en hoe ze dit kunnen vergelijken met het UPO. En natuurlijk zit een team van servicemedewerkers bij ons klantcontactcenter klaar om mensen persoonlijk te helpen als zij vragen hebben.

Peildatum

Om diezelfde reden kiezen we voor het voorlopig transitieoverzicht dezelfde peildatum als het UPO, namelijk 1 januari 2026. Dat maakt het voor deelnemers inzichtelijker hoe het opgebouwde pensioen én het te bereiken pensioen verandert ten opzichte van de huidige regeling. We zijn ons bewust dat het transitieoverzicht daarmee minder meer actueel is dan met een latere peildatum, zeker voor mensen wiens persoonlijke situatie na peildatum nog wijzigt. Daarom hebben we deze groep deelnemers als subgroep geïdentificeerd. Zij krijgen op een later moment nog een geactualiseerd overzicht of worden persoonlijk geïnformeerd over het effect van de wijziging. Mensen die na peildatum een nieuwe pensioenuitkering krijgen, krijgen het transitieoverzicht op een zo laat mogelijk moment.

Op deze manier zorgen we ervoor dat het transitieoverzicht hun persoonlijke situatie beschrijft. Het gaat dan om deelnemers die in 2026 deelnemer zijn geworden, nabestaanden die voor het eerst een uitkering hebben gekregen of ex-partners die bij scheiding recht hebben gekregen op een bijzonder partnerpensioen of een deel van het ouderdomspensioen.

Brutobedragen

We tonen op het transitieoverzicht bruto jaarbedragen, zodat deze beter te vergelijken zijn met het bedrag dat een deelnemer op het UPO ziet. We geven daarmee prioriteit aan de vergelijkbaarheid met het UPO en de informatie die de deelnemer van ons gewend is te ontvangen.

Verzendperiode

Het voorlopig transitieoverzicht wordt verzonden in de periode van juni t/m 30 november 2026. Met 3,1 miljoen deelnemers is spreiding van de verzending noodzakelijk om deelnemers met vragen goed, zorgvuldig en snel te woord staan. Normaal starten we met de verzending van het UPO in het voorjaar. Het gecombineerd verzenden van het UPO en het voorlopig transitieoverzicht vraagt aanpassingen aan onze communicatie, processen en systemen. Gezien de complexiteit van onze regeling en het grote aantal subdoelgroepen nemen we 2 maanden extra de tijd om dit zorgvuldig en correct te doen. Om diezelfde reden verlengen we de verzendperiode van 1 oktober naar 30 november. Deze extra tijd maakt het bovendien mogelijk om zoveel mogelijk deelnemers die na de peildatum belangrijke life events meemaken, een voorlopig transitieoverzicht te sturen dat is gebaseerd op de gewijzigde situatie van de deelnemer.

6.6 Werkgevers

We zien de werkgever als doelgroep en als kanaal (voorlichter en vraagbaak) voor deelnemers. We kiezen ervoor om de werkgever een prominente plek te geven in dit op deelnemers gerichte plan. Uit onderzoek weten we dat 90%¹¹ van de deelnemers hun pensioenvragen in eerste instantie stelt aan hun werkgever. Het is daarom van groot belang dat de werkgever ook correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig geïnformeerd wordt over de nieuwe regeling. De werkgever wil daarin goed ondersteund worden door ABP. We zetten middelen en kanalen in die werkgevers kennen en waarderen. Het uitgangspunt is dat zij eerder worden geïnformeerd dan deelnemers. We zetten ook extra pensioenvoorlichters in en geven extra opleiding aan pensioenambassadeurs om de dialoog met onze deelnemers mogelijk te maken.

6.7 Integraal plan

Gezien de schaal en diversiteit aan processen, kanalen, middelen, doelgroepen en boodschappen in de periode rondom de transitie, hebben we een integraal plan opgesteld om regie te voeren op alle communicatie-activiteiten. Onderdeel van dit plan is het communicatienormenkader, waarin duidelijke afspraken zijn gemaakt waar elk communicatiemiddel aan moet voldoen, op welke wijze het tot stand komt en welke kaders van toepassing zijn. Zo zorgen we ervoor dat reguliere communicatie, transitiecommunicatie en communicatie in WTP op elkaar aansluiten om zodoende verwarring bij deelnemers te voorkomen.

Samengevat. Om de communicatie-doelstellingen uit hoofdstuk 4 toetsbaar te maken, voert ABP effectmetingen uit onder deelnemers en werkgevers. Deze metingen geven inzicht in de mate waarin doelen op kennis, houding en gedrag worden gerealiseerd. De doelstellingen worden continu gemonitord. Resultaten van de verschillende doelgroepen worden geanalyseerd, maar niet afzonderlijk genormeerd. Op basis van de resultaten kunnen we gericht bijsturen in strategie, middelen en boodschappen. In dit hoofdstuk beschrijven we de meetmethoden, timing, analyse en bijsturingsmechanismen.



7. Effectmeting en evaluatie

7.1 Deelnemers

De communicatiedoelstellingen voor deelnemers zijn ingedeeld in kennis (K), houding (H) en gedrag (G). Deze doelen worden genormeerd en gemeten onder: actieven, gepensioneerden en gewezen deelnemers. In de periode na het versturen van het voorlopige (voor overgang op de nieuwe pensioenregeling) en definitief transitieoverzicht (na overgang op de nieuwe pensioenregeling), voegen we drie doelgroepen aan het onderzoek toe: nabestaanden, ex-partners en arbeidsongeschikten. Deze doelgroepen leggen we dezelfde vragen voor als actieven, gewezen deelnemers en gepensioneerden. Omdat deze groepen erg klein zijn, doen we 2 keer per jaar een meting. Hiermee beginnen we in het eerste kwartaal van 2026. Voor deze doelgroepen hebben we geen aparte doelstellingen bepaald. We willen in de breedte weten hoe de verschillende doelgroepen aankijken tegen de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen en de nieuwe regeling van ABP. Inzichten uit het onderzoek vormen input voor een mogelijk gesegmenteerde communicatie.

Effectmetingen

Kennis- en houdingsdoelstellingen meten we maandelijks via de relationele meting van ABP. Deze relationele meting zet ABP al jaren in om globaal inzicht te krijgen in de deelnemersperceptie van de dienstverlening en communicatie. Gedragsdoelstellingen meten we via webstatistieken, zoals bezoekcijfers van MijnABP en het kennisdossier op de publieke website met informatie over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. De doelstellingen staan vermeld in hoofdstuk 4.

Enkele voorbeelden van eindambities (per Q3 2027) zijn:

Kennis:



92% weet dat de regeling verandert;



50% begrijpt de persoonlijke impact.

Houding:



40% ervaart een gerust gevoel;



55% heeft vertrouwen in ABP.

Gedrag:



600.000 bezoeken aan het kennisdossier;
15% click-through rate vanuit mailcampagnes.

Analyse en timing

De metingen onder deelnemers lopen continu en zijn afgestemd op de fasering van de overgang. Van het tweede kwartaal 2025 tot en met het tweede kwartaal 2026 worden de resultaten per kwartaal geanalyseerd en gerapporteerd. Deze rapportages bevatten zowel ABP-brede inzichten als uitsplitsingen naar relevante subgroepen. Vanaf juli 2026 wordt de frequentie verhoogd: de relationele meting van ABP levert dan maandelijks een beknopte analyse. Deze intensivering is bedoeld om sneller te kunnen reageren op signalen uit de doelgroep, zeker in de periode waarin het voorlopige en definitief transitieoverzicht worden verzonden.

Essentiële meetmomenten:

- Eerste kwartaal 2026: na de inzet van impactvolle communicatiemiddelen zoals de pensioenkranten, webinars en het online kennisdossier.
- Eerste kwartaal 2027: na verzending van het voorlopig transitieoverzicht.
- 2027: na verzending van het definitief transitieoverzicht.

Bijsturingsmechanismen

Bijsturing is een essentieel onderdeel van het wettelijk communicatieplan. We hebben een standaard proces ingericht, waarin binnenkomende vragen en klachten van deelnemers dagelijks worden gemonitord en wekelijks worden geanalyseerd. We kunnen daarmee snel bijsturen als dat nodig is. Daarnaast vindt bijsturing plaats op basis van de uitkomsten van de effectmetingen. Wanneer blijkt dat een doelstelling niet goed scoort of niet wordt gehaald volgt er een advies met concrete aanbevelingen voor aanpassing van de communicatiestrategie, middelenmix of boodschappen. ABP kan zo gericht reageren op veranderende inzichten. De bijsturing wordt afgestemd op de deelnemersgroep en de mate waarin we achterblijven op de doelstelling. Hierbij kijken we naar extra inzet van bestaande middelen, zoals een extra nieuwsbrief, en de inzet van nieuwe communicatiemiddelen als we een bepaalde doelgroep bijvoorbeeld nog niet goed weten te bereiken.

Aanvullende monitoring

Naast de metingen waarin de doelstellingen worden gemeten, worden 4 aanvullende bronnen benut om de mate van vertrouwen onder deelnemers over de overgang naar de nieuwe pensioenregeling te meten:

- Pretesten van transitieoverzichten via kwalitatief onderzoek.

- Uitbreiding van relationele meting van ABP met specifieke doelgroepen.
- Feedback volgend uit pensioenkrant

7.2 Werkgevers

De exacte doelstellingen zijn opgenomen in hoofdstuk 4. Doelstellingen (peildatum mei 2027) richten zich voor werkgevers onder andere op:

Kennis:



88% weet dat de regeling verandert;



70% weet waar ze met vragen terecht kunnen.

Houding:



30% ervaart een gerust gevoel;



72% heeft vertrouwen in ABP.

Gedrag:



30% open rate;



30% click-through rate naar het kennisdossier.

Effectmetingen en timing Werkgevers

Kennis- en houdingsdoelstellingen worden gemeten via het Relationeel Klanttevredenheidsonderzoek (rKTO), dat plaatsvindt rond mei en november. Gedragsdoelstellingen worden continu gemonitord via webstatistieken of statistieken van de nieuwsbrief. De nulmeting in 2024 vormt de basis voor de doelstelling van 2025. Doelstellingen voor latere jaren worden jaarlijks herijkt.

Bijsturingsmechanismen werkgevers

Bij afwijkingen van doelstellingen wordt communicatie gericht aangepast. Mogelijke interventies zijn gerichte communicatie via relatiemanagers, aanvullende informatievoorziening, versterking van de rol van relatiebeheerders, webinars of telefonische gesprekken.

Aanvullende monitoring werkgevers

Aanvullende monitoring op de beleving van werkgevers in aanloop naar, tijdens en na afloop van de transitie vindt plaats met de onderstaande bronnen:

- Werkgeverspanel (jaarlijks)
- Feedbackloop via relatiemanagers en relatiebeheerders (continu)
- Open- en clickrates van e-mailings (na iedere verzending)
- Statistieken abp.nl (continu) en mijnABP
- Pensioenmonitor werkgevers (jaarlijks)

Samengevat. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke beheersmaatregelen we hebben ingericht voor het verkrijgen van correcte informatie, het verwerken ervan en het communiceren van correcte informatie naar deelnemers. We zoomen specifiek in op de stappen die we doorlopen om enerzijds schone en correcte data te borgen en anderzijds de juistheid en volledigheid te borgen van de berekeningen die we uitvoeren in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling.



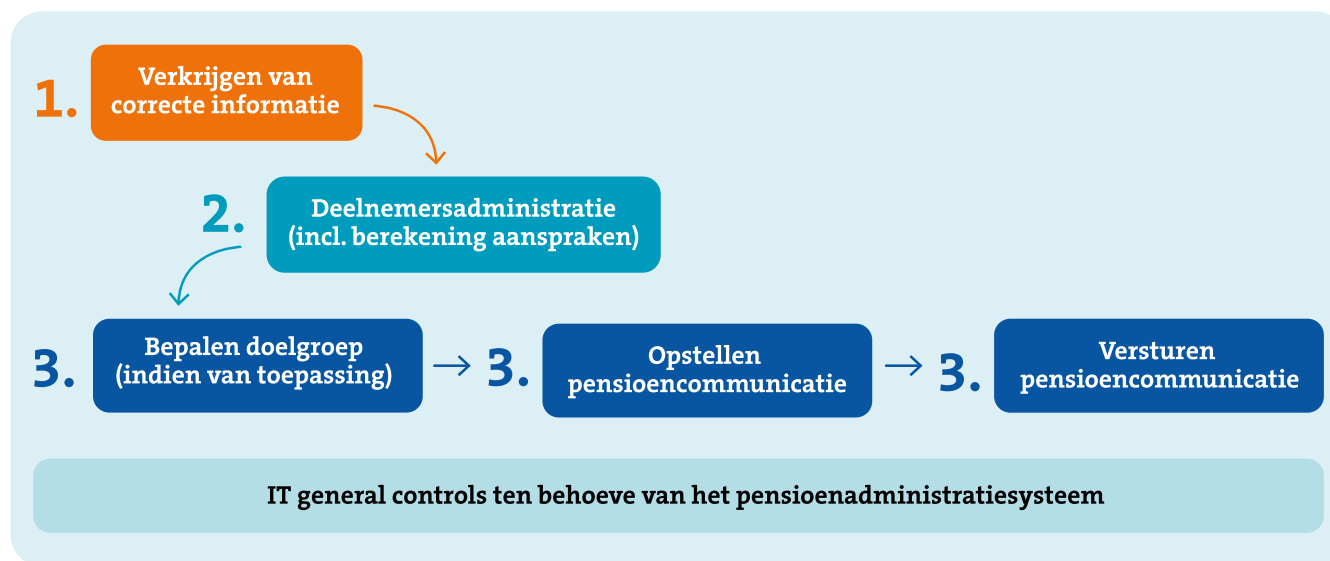
8. Onderbouwing van correcte informatie

Datakwaliteit is randvoorwaardelijk voor correcte informatieverstrekking aan deelnemers. Er worden verschillende stappen gezet om de datakwaliteit te beheersen voor, tijdens en na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Deze stappen zijn beschreven in het implementatieplan en zijn gelijk aan de stappen van het kader Inzicht in Datakwaliteit van de Pensioenfederatie om te komen tot schone en correcte data.

Het realiseren van correcte informatieverstrekking aan deelnemers valt uiteen in drie onderdelen:

1. het verkrijgen van correcte informatie;
2. het op een juiste manier verwerken van deze informatie in de ABP-administratie;
3. het communiceren van correcte informatie naar deelnemers.

Deze drie onderdelen van het communicatieproces van ABP met (gewezen) deelnemers en uitkeringsgerechtigden over hun pensioen(gegevens) zijn hieronder schematisch weergegeven.

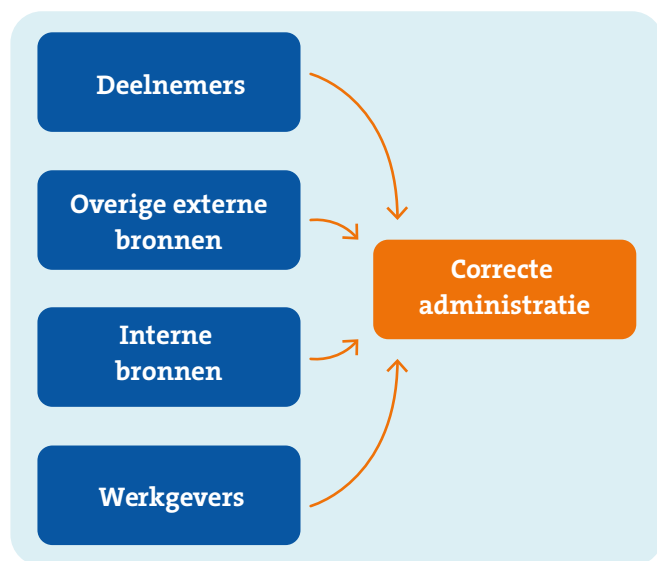


Figuur 8.1.¹² Waardeketen van het communicatieproces

8.1 Het verkrijgen van correcte informatie

Procesbeschrijving

Correcte communicatie begint bij de correcte invoer van (ontvangen) informatie. We sturen op het verkrijgen van correcte informatie. Zo worden deelnemers en werkgevers met de (digitale) portalen geholpen om de correcte informatie aan te leveren. In geval van papieren informatieaanlevering werken we met gestandaardiseerde formulieren. Ook zijn er gestandaardiseerde interfaces tussen interne bronnen en externe bronnen om te waarborgen dat de benodigde informatie correct wordt verzameld.



Figuur 8.2: Overzicht van bronnen van informatie

Beheersmaatregelen

Voor het verkrijgen van correcte informatie hebben we een omvangrijke set aan beheersmaatregelen ingericht in de bedrijfsprocessen. Hieronder volgen voorbeelden van de belangrijkste beheersmaatregelen (niet limitatief):

Voorbeelden van beheersmaatregelen (per bron)

Werkgevers als bron. Verwerking nieuwe werkgeversaansmeldingen: een APG-medewerker controleert na afloop van ieder kwartaal aan de hand van een controle-overzicht of de in het afgelopen kwartaal volledig afgeronde nieuwe werkgeversaansmeldingen binnen de norm zijn verwerkt.

Deelnemers als bron. Wijzigen betaalgegevens voor uitkering - controleren betaalgegevens: een rekeningnummer wordt alleen in de administratie gewijzigd als de aanvraag van de deelnemer voldoet aan een aantal voorwaarden. Jaarlijks wordt gecontroleerd of het rekeningnummer inderdaad niet wordt gewijzigd als één of meer voorwaarden ontbreken. Dit gebeurt aan de hand van een regressietest.

Interne bronnen. Een deel van de parameters waarmee premies worden bepaald en pensioenaanspraken worden berekend, wordt intern vastgesteld. Onder andere door de afdeling Actuarie. APG controleert de op ad hoc basis verwerkte parameterwijzigingen op juistheid en volledigheid. Dit gebeurt periodiek: (half)jaarlijks dan wel maandelijks. APG controleert maandelijks of de parameterwijzigingen tijdig en volledig in de juiste productieomgeving zijn verwerkt en verspreid.

Overige externe bronnen. Sociale Verzekeringsbank (SVB) verwerking: APG controleert maandelijks dat 1) alle door de SVB aangeleverde gegevens volgens planning in de brontabellen van het pensioenadministratiesysteem zijn ingelezen en 2) dat alle in de brontabellen ingelezen gegevens automatisch zijn verwerkt óf voor handmatige verwerking werkvoorraad zijn aangemaakt. Hierbij wordt ook gecontroleerd of de verwerking wordt gestopt bij afwijkende

BSN-signalerings, dubbele aanlevering van SVB-gegevens en indien aanwezig, verstoringen.

Na een gegevensaanlevering (bijvoorbeeld door de werkgever) wordt de levering gecontroleerd en beoordeeld op technische en inhoudelijke verwerkbaarheid. Pas na deze controle vindt de verdere verwerking van de gegevens plaats. Als gegevens geheel of gedeeltelijk niet verwerkbaar blijken, wordt – afhankelijk van de oorzaak - geautomatiseerd afgedwongen dat een medewerker de situatie analyseert, verklaart en waar nodig opvolgt. Een tweede medewerker controleert via het vierogenprincipe vervolgens de opvolging. De aangeleverde gegevens kunnen dan alsnog worden verwerkt of worden definitief geweigerd en zullen opnieuw moeten worden aangeleverd. In sommige gevallen wordt de levering volledig afgekeurd en wordt de werkgever gevraagd de gegevens opnieuw en zonder fouten aan te leveren.



8.2 De juiste verwerking van de verkregen informatie

Procesbeschrijving

We sturen op een juiste, tijdige en volledige verwerking van de verkregen informatie in de ABP-administratie. Deze verwerking vindt grotendeels geautomatiseerd plaats en bestaat uit 1) het invoeren van deelnemersgegevens en 2) het berekenen van pensioenaanspraken en -uitkeringen.



Beheersmaatregelen

Ook voor de juiste, volledige en tijdige verwerking van informatie is een set aan beheersmaatregelen en controles ingericht in de bedrijfsprocessen. Hieronder volgen voorbeelden van de belangrijkste beheersmaatregelen (niet limitatief):

Voorbeelden van beheersmaatregelen

Basisgegevens. In het pensioenadministratiesysteem zitten verificatietabellen die bepalen voor welke werkstap automatisch een review volgens het vierogenprincipe wordt afgedwongen. Deze verificatietabellen worden regelmatig gewijzigd. Bijvoorbeeld: als een minder ervaren collega een werkstap uitvoert, kan het gewenst zijn om een extra review af te dwingen. Wanneer de collega de werkstap goed beheerst, kan de extra review weer komen te vervallen. De wijzigingen in de verificatietabellen worden via een steekproef op juistheid beoordeeld.

Collectieve waardeoverdrachten. Een inkomende collectieve waardeoverdracht wordt door een APG-medewerker omgezet naar aanspraken in de ABP-pensioenregeling. Een tweede medewerker controleert of dit juist en volledig is gebeurd. Bij bevindingen accordeert de tweede medewerker de aanpassing en/of verklaring van de eerste medewerker.

Uitkeringen. Voordat het pensioen wordt uitgekeerd aan deelnemers, controleert een APG-medewerker of bepaalde (vaak bovenmatige) bruto-uitkeringen correct zijn. Dit gebeurt aan de hand van het zogenoemde overzicht disproportionele betalingen. Eventuele bevindingen worden uitgezocht en zo nodig gecorrigeerd. Deze controle gebeurt altijd vóór de betaling. Bij hoge uitzondering gebeurt dit na de betaling, en alleen na goedkeuring van het Hoofd Pensioenuitvoering.

Excasso. APG voert maandelijks een aantal aansluitcontroles¹³ uit om te beoordelen of de verwerking juist is. Te weten: de aansluiting op de betaalbestanden, de loonaangifte, de loonstaat, de declaraties, de fysieke output, Placet¹⁴, de externe gegevens, het vorderingenbeleid en de wettelijke rente.

Parameterbeheer. ABP gebruikt parameters om bijvoorbeeld de hoogte van de premie te bepalen of pensioenaanspraken te berekenen. Als parameters worden gewijzigd in een softwaresysteem - bijvoorbeeld het Pensioenadministratiesysteem - dan wordt een automatische controle afgedwongen voordat de wijziging definitief wordt doorgevoerd.

Premies. APG controleert maandelijks of de vastgestelde premies juist en volledig zijn doorgegeven aan de financiële administratie.

8.3 Het communiceren van correcte informatie richting deelnemers

Procesbeschrijving

Nadat de informatie juist in de ABP-administratie is verwerkt, is het essentieel dat de communicatie-uitingen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (inclusief de eis van duidelijkheid voor de deelnemers). Ook moet de programmatuur waarmee de persoonlijke communicatie-uitingen worden geproduceerd en verstuurd aan vereisten voldoen en juist functioneren.

Vanwege de grote volumes verloopt de communicatie aan deelnemers zoveel mogelijk geautomatiseerd. ABP en APG hanteren hiervoor het change- en releasemanagementproces, waarmee ook in de afgelopen jaren alle wettelijk verplichte communicatie is ontwikkeld en

verzonden. In deze aanpak doorloopt de ontwikkeling van een communicatie-uiting meerdere kwaliteitscontroles.

Beheersmaatregelen

We onderscheiden onder andere de volgende (wettelijk) verplichte communicatiemomenten, waarvoor we beheersmaatregelen hebben ingeregeld:

- Opstellen en versturen van het UPO, inclusief het uploaden van pensioengegevens naar de Stichting Pensioenregister (SPR).
- Opstellen en versturen van een startbrief bij aanvang en een beëindigingsoverzicht/stopbrief bij beëindiging van een deelneming.
- Opstellen en versturen van informatiebrieven bij scheiding.
- Communicatie met deelnemers in de vorm van betaalspecificaties en jaaropgaves en communicatie met werkgevers in de vorm van declaratiefacturen en werkgeversoverzichten.

Hieronder volgen voorbeelden van de belangrijkste beheersmaatregelen voor enkele communicatiemomenten (niet limitatief):

Voorbeelden van beheersmaatregelen (per communicatie-uiting)

Uniform Pensioen Overzicht (UPO)

Tijdigheid aanmaken en aanbieden UPO's: een APG-medewerker bewaakt, gedurende de UPO-campagne, maandelijks aan de hand van de planning en realisatie in de periodieke rapportage de voortgang van de verzending van de UPO's. Als tijdige verzending in gevaar komt, zet de medewerker acties uit en bewaakt de opvolging hiervan.

Volledigheid aanmaken en aanbieden UPO's: een APG-medewerker controleert op ad hoc basis per UPO-campagne de volledigheid van de bruto doelgroep en bewaakt periodiek de nog te verzenden UPO's, rekening houdend met het uitsluitingsbeleid.

Juistheid aangemaakte UPO's: een medewerker controleert vóór verzending door middel van een risicogerichte deelwaarneming per categorie de juistheid van de automatisch aangemaakte UPO's uit het pensioenadministratiesysteem. Hetzelfde gebeurt voor¹⁵ GUPO's, SUPO's en EUPO's. Deze test vindt plaats door gebruik te maken van een testmatrix waarin tientallen klanten zijn opgenomen. Mogelijk voorkomende situaties kunnen op deze manier worden beoordeeld. Dit proces vindt jaarlijks plaats. Controleren juistheid en volledigheid bedragen t.b.v. UPO: een APG-medewerker controleert jaarlijks aan de hand van een regressietest of de bedragen, die automatisch voor het UPO worden geselecteerd, juist en volledig zijn.

Automatisch gegenereerde brieven (start- en stopbrieven, scheiding, betaalspecificaties, jaaropgaves)

Controleren juistheid format zoals: een APG-medewerker toetst op ad hoc basis de gewijzigde productontwerpen van startbrieven (laag 1), stopbrieven en informatiebrieven bij echtscheiding aan relevante wet- en regelgeving en accordeert deze alvorens de verzending van brieven met dit format start.

Controleren juistheid automatisch gegenereerde brieven: APG controleert jaarlijks de inhoudelijke juistheid van de geautomatiseerd aangemaakte startbrieven, stopbrieven, einde relatiebrieven, informatiebrieven bij scheiding en de bevestigingsbrieven bij vereveningen.

Regressie volledigheid stopbrief-proces: APG controleert jaarlijks aan de hand van een regressietest of het proces 'Verstrekken Stopbrief' automatisch correct wordt uitgevoerd. Daarbij wordt ook gecontroleerd of een brief automatisch wordt aangeboden voor handmatige afhandeling als deze niet automatisch kan worden verstuurd.

Tijdigheid en volledigheid aangemaakte en verstuurde start- en stopbrieven: een stuurgroep bewaakt wekelijks de volledigheid en tijdigheid van de verzending van start- en stopbrieven.

Juistheid en volledigheid doelgroepselectie: APG controleert jaarlijks aan de hand van een regressietest of het geautomatiseerde proces wie een startbrief (laag 1) of stopbrief moet ontvangen op basis van triggers in het pensioenadministratie-systeem juist en volledig plaatsvindt.

Vaststellen volledigheid aan printstraat aangeboden start- en stopbrieven: een APG-medewerker controleert maandelijks door middel van een aansluitcontrole¹⁶ of de verwerking van een in- of uitdiensttreding in het pensioenadministratiesysteem resulteert in het aanbieden van een start- respectievelijk stopbrief aan de printstraat.

8.4 IT General Controls (ITGC)

De IT General Controls (ITGC) zijn bedoeld om de betrouwbaarheid, integriteit en beveiliging van IT-systemen en -processen te waarborgen. Ze vormen de basis voor het kunnen steunen op de geautomatiseerde gegevensverwerking en de effectiviteit van applicatiecontroles. De ITGC's betreffen de processen logische toegangsbeveiliging, Change Management, Security Management, Business Continuity Management, Fysieke beveiliging, Operations Management, Incident Management en Third Party Management.



8.5 ABP-APG beheersmaatregelen tijdens en na de overgang

Ook gedurende en na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling dragen wij zorg voor een integere en beheerste bedrijfsvoering. Hierbij zijn de eerste, tweede en derde lijn risk en compliance van de uitvoerder en het fonds betrokken. Voor de transitieperiode wordt, waar mogelijk, aangesloten op reguliere processen. Er wordt gebruik gemaakt van de bestaande processen en bijbehorende beheersing, die in de vorige paragrafen zijn beschreven.

Ook voor de beheersing rondom communicatie over de overgang naar de nieuwe regels zetten we, waar mogelijk, reguliere beheersing in. Indien nodig wordt beheersing ingericht vanuit de beheersdoelstelling 'juiste, volledige en tijdige transitiecommunicatie'. Dit is onder meer het geval bij de totstandkoming en verzending van het voorlopig en definitief transitieoverzicht. Op het hele proces worden beheersmaatregelen ingericht. Hiervoor zal naar verwachting deels aangesloten worden op het reguliere proces van en de beheersing rondom het aangemaakte reguliere UPO (zie voorbeeld in paragraaf 8.3). Aanvullend wordt beheersing ingericht die toeziet op onder meer de juistheid van de opgenomen prognosebedragen en de juistheid van de opgenomen tekstuele informatie voor een bepaalde doelgroep. Hierbij is extra aandacht voor de uitleg over wat voor de deelnemer verandert in de nieuwe pensioenregeling in vergelijking met de huidige regeling. Het ontwerp van het transitieoverzicht en de vulling daarvan (en daarmee het exacte proces) ontwikkelen we momenteel nog.

Voor de periode na de overgang – het nieuwe 'normaal' – zullen ook beheersmaatregelen en controles ingericht zijn. Hiervoor wordt een nieuw Internal Control Framework vastgesteld. Maar al zijn de systemen die gebruikt worden

in enkele gevallen verschillend, de processen en genoemde beheersmaatregelen zullen grotendeels hetzelfde zijn

8.6 Externe audit / assurance

Regulier

Jaarlijks controleert een externe, onafhankelijke accountant of de ingezette beheersmaatregelen voldoende effectief zijn geweest en of gegevens correct zijn verzameld, verwerkt en gecommuniceerd.

Voor elk onderdeel van onze belangrijkste pensioenuitvoeringsprocessen heeft Pensioenuitvoerder APG beheersmaatregelen ingericht die de correctheid van de informatieverstrekking aan deelnemers waarborgen. Per proces spreken ABP en APG jaarlijks beheersdoelstellingen af. De externe accountant (KPMG) controleert de beheersmaatregelen van APG binnen deze beheersdoelstellingen, waaronder beheersdoelstellingen ten aanzien van de correctheid van informatieverstrekkingen. Via deze zogenoemde assurance rapportages legt APG verantwoording af over de effectiviteit van de betreffende beheersmaatregelen om bijbehorende beheersdoelstellingen te behalen. APG laat twee rapportages opstellen door KPMG: (I) de Standaard 3402 rapport (Type II) met betrekking tot het pensioenadministratiesysteem GPS en (II) het Standaard 3000A rapport met betrekking tot de pensioenuitvoeringsprocessen. Deze rapportages geven zekerheid over het gehele pensioenproces, waaronder over de correctheid van informatieverstrekking. Over de lijst van de belangrijkste beheersmaatregelen in de bedrijfsprocessen wordt jaarlijks gerapporteerd in de Standaard 3402 (Type II) en 3000A rapportages van APG.

Tijdens en na de overgang

Tijdens en na de overgang zijn er twee belangrijke acties waarbij de externe accountant betrokken is.

Het betreft de datakwaliteit voor invaren, waarbij volgens het kader 'Inzicht in datakwaliteit' van de Pensioenfederatie geborgd wordt dat we komen tot schone en correcte data. En vaststelling door een externe accountant dat de datakwaliteit tijdens en na de overgang is geborgd, het zogenaamde Toetsmoment 2.

1. In het implementatieplan hebben we beschreven hoe we zorgen voor een integere en beheerste overgang naar en implementatie van de nieuwe regeling. Kort samengevat: we doorlopen de gedefinieerde stappen volgens het Kader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie om schone en correcte data te borgen. De belangrijkste stappen zijn:
 - In kaart brengen van risicogroepen en de kritische data-elementen die ten grondslag liggen aan de aanspraken en rechten van onze deelnemers.
 - De uitvoering van data-analyses op het niveau van KDE en risicogroepen.
 - Vaststellen dat risico's binnen de gedefinieerde risicobereidheid vallen en bepalen welke aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn.
 - Het dossier met de verantwoorde wijze van uitvoering van het kader en de resultaten daarvan worden voorgelegd aan onze accountant, met als doel een verklaring dat de juiste voorgeschreven procedures aantoonbaar zijn doorlopen.
 - Besluitvorming door het bestuur van ABP op basis van gerapporteerde resultaten
2. Voor Toetsmoment 2 heeft DNB een Good Practice gepubliceerd. Hierin wordt uitgelegd welke stappen doorlopen moeten worden om de juistheid en de volledigheid te borgen van de berekeningen die zijn uitgevoerd in de overgang naar de nieuwe pensioenregeling. Deze zijn onder te verdelen in een voorbereidingsfase en een uitvoeringsfase. In de voorbereidingsfase gaat het vooral om

het voorbereiden van de omzetting van gegevens en het inrichten van een beheerst proces voor de overgang naar de nieuwe regeling. In de uitvoeringsfase gaat het vooral om het omzetten zelf en het inzichtelijk maken van de manier waarop het collectief pensioenvermogen omgerekend wordt naar de individuele pensioen-vermogens van deelnemers.

8.7 Onze gegevens op orde

We zorgen dat onze gegevens op orde zijn door continue controles uit te voeren. Ook hiervoor is een interne beheersing ingericht om dit zorgvuldig te doen. Als we onjuistheden of onvolledigheden ontdekken, lossen we die op een deelnemergerichte manier op en communiceren we hierover op een heldere manier naar onze deelnemers volgens ons herziening- en terugbetalingsbeleid. Deelnemers worden via abp.nl geïnformeerd over de controles die we uitvoeren en hoe we hen informeren als er bij hen een onjuistheid is geconstateerd. Na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling blijven we onze gegevens controleren. Ons oude administratiesysteem blijft beschikbaar zolang dat nodig is voor een correcte pensioenuitvoering. Indien nodig kunnen we dan op basis van de oude regels het pensioen van een deelnemer berekenen en het pensioenvermogen van een deelnemer opnieuw vaststellen.

Proactieve controle

Door onze administratie proactief te controleren, zorgen we dat onze deelnemersgegevens juist zijn. We volgen de analyses van De Nederlandsche Bank (DNB) en hebben een robuuste datamanagementorganisatie ingericht. Zo kunnen we snel reageren op eventuele noodzakelijke correcties in de toekomst, zorgen we dat onze deelnemers het pensioen krijgen waar ze recht op hebben en voldoen we aan de eisen van onze toezichthouders.



Voetnoten

Inleiding

- 1 Daar waar in dit plan wordt gesproken over 'deelnemers', worden alle mensen bedoeld die nu pensioen krijgen van ABP, of daar in de toekomst recht op (kunnen) hebben. Dit komt de leesbaarheid van het plan ten goede. Als de communicatie gericht is op een specifieke doelgroep, zoals gepensioneerden of arbeidsongeschikten, dan geven we dat aan.
- 2 Bron: Strategisch communicatiebeleid 2022-2024 en 2025-2026 ABP

3. Doelgroepen

- 3 Aantallen deelnemers gebaseerd op cijfers uit Jaarverslag ABP 2024.

5. Boodschappen, middelen, kanalen en planning

- 4 Zie ook hoofdstuk 3, paragraaf 3.2 Deelnemers subgroepen.
- 5 Militairen die met leeftijdsontslag gaan, krijgen op basis van de Uitkeringswet Gewezen Militairen (UGM) een uitkering. Deze uitkering wordt uitgekeerd tot de pensioendatum.
- 6 URM staat voor Uniforme Rekenmethodiek. Deze methodiek wordt gebruikt voor een projectie van de hoogte van het pensioen van de individuele deelnemer. De projectie wordt getoond in 3 scenario's: een optimistisch, een verwacht, en een pessimistisch scenario.
- 7 De planning voor verzending van de definitieve transitieoverzichten wordt nog opgesteld.

6. Onderbouwing van de keuzes

- 8 Strategisch communicatieplan 2022-2024, 2025 en 2026 ABP
- 9 Deskresearch pensioenvertrouwen, APG Research 2023
- 10 In de deelnemersschetsen zijn per leeftijdscohort de voorkeurskanalen en -middelen opgenomen. Voor het bereik van middelen is ABP Pensioenbarometer juni 2024 de bron.
- 11 Onderzoek 'Rol werkgever als verbindende factor tussen pensioenfondsen en werknemer', februari 2024

8. Onderbouwing van correcte informatie

- 12 IT General Controls (ITGC's): algemene beheersmaatregelen in de automatisering die waarborgen dat de bij de bedrijfsprocessen ingezette systemen adequaat werken.
- 13 Wordverklaring: Aansluitcontroles: hierbij wordt beoordeeld of het aangeleverde bestand en het verwerkte bestand dezelfde gegevens bevat.
- 14 Wordverklaring: Placet: applicatie waarin berichten voor deelnemers worden gepubliceerd, die de deelnemer kan inzien via MijnABP.
- 15 De afkortingen staan voor: Gepensioneerden Uniform Pensioen Overzicht (GUPO), Slapers Uniform Pensioen Overzicht (SUPO) en Ex-partners Uniform Pensioen Overzicht (EUPO)

- 16 Wordverklaring: Aansluitcontrole: Hierbij wordt beoordeeld of het aangeleverde bestand en het verwerkte bestand dezelfde gegevens bevat.

Bijlage 1. Overzicht en toelichting kanalen en middelen

In onderstaand overzicht geven we een toelichting op de kanalen en middelen die we inzetten om onze deelnemers en werkgevers te informeren.

Kanalen en middelen deelnemers	Toelichting
Procescommunicatie (Aangepast op de nieuwe pensioenregeling)	Onder procescommunicatie verstaan we het informeren van de deelnemer over zijn persoonlijke situatie, zoals: startbrief, stopbrief, UPO's voor ex-partners, slapers en gepensioneerden (EUPO/SUPO/UPO/GUPO) en betaalspecificatie. Naarmate de overgang dichterbij komt, worden deze uitingen aangepast en bieden we deelnemers handelingsperspectief als de nieuwe pensioenregeling gevolgen heeft voor hun persoonlijke situatie. Hierbij verwijzen we naar het kennisdossier voor meer inhoudelijke informatie over het betreffende onderdeel van de nieuwe pensioenregeling. Ook verwijzen we op diverse plekken naar de website Mijnpensioenoverzicht.nl.
Duale communicatie	Bij ingang van de Wtp op 1 juli 2023 zijn we gestart met de duale communicatie. Hieronder verstaan wij het verrijken van bijna alle (proces)communicatie (zoals startbrief, stopbrief, UPO/GUPO, en betaalspecificatie) met generieke informatie over de nieuwe pensioenregeling. Hierin verwijzen we deelnemers naar het kennisdossier op de publieke website: Vernieuwd pensioenstelsel: wat betekent dit voor u? ABP. De duale communicatie is gestart met de aankondiging van de nieuwe regels voor pensioen en is naarmate de transitiedatum nadert steeds meer gericht op de attendering op de voor de deelnemer relevante onderdelen van de nieuwe pensioenregeling van ABP.
Procescommunicatie (Aangepast op de nieuwe pensioenregeling)	Onder procescommunicatie verstaan we informatie over de persoonlijke situatie van de deelnemer, zoals: startbrief, stopbrief, UPO's voor ex-partners, slapers en gepensioneerden (EUPO/SUPO/UPO/GUPO) en betaalspecificatie. Naarmate de overgang dichterbij komt worden deze uitingen aangepast met meer concrete gegevens op basis van de nieuwe pensioenregeling. Hierbij verwijzen we naar het kennisdossier voor meer inhoudelijke informatie over een specifiek onderdeel van de nieuwe pensioenregeling. Ook verwijzen we op diverse plekken naar de website Mijnpensioenoverzicht.nl.
Publieke website: abp.nl	Op onze publieke website kunnen deelnemers alle informatie over het pensioen vinden. Met nieuwsberichten attenderen we deelnemers op o.a. ontwikkelingen van de nieuwe regels voor pensioen. Op diverse plekken op de website - waar mogelijk en relevant - worden mensen via een link uitgenodigd (een onderdeel van) het kennisdossier te lezen: abp.nl/vernieuwd-pensioenstelsel.
Kennisdossier deelnemers (op publieke website): abp.nl / vernieuwd-pensioenstelsel	Op de publieke website staat het kennisdossier met de titel 'Nieuwe regels voor pensioen'. Op deze plek vinden deelnemers alle informatie over de nieuwe regels voor pensioen. De informatie is ondergebracht in hoofdstukken als: Waarom komt er een nieuw pensioenstelsel? Veel blijft hetzelfde; Hoe ziet het vernieuwde pensioenstelsel er straks uit? Wanneer gaat er iets voor u veranderen; Wat kunt u doen? en Plannen (transitieplan, implementatieplan en communicatieplan). De informatie wordt stap voor stap verrijkt tot een volledig kennisdossier waar deelnemers alle informatie over hun vernieuwde pensioen kunnen vinden, ondersteund met (audio)visuele communicatie. We bieden de informatie gelaagd aan. Dit betekent dat deelnemers die meer globale informatie zoeken dit makkelijk kunnen vinden en dat we verdieping aanbieden voor deelnemers die meer informatie willen. De publieke website en het kennisdossier brengen we in alle uitingen, waar relevant, onder de aandacht van de deelnemer die meer informatie wil.

Kanalen en middelen deelnemers	Toelichting
MijnABP	In MijnABP krijgt de deelnemer inzicht in zijn/haar pensioen. En als onderdeel van het online transitieoverzicht inzicht het te verwachten pensioen bij een optimistisch, verwacht en pessimistisch scenario. Ook de effecten van pensioenkeuzes zijn zichtbaar. Bij diverse onderdelen in MijnABP attenderen we op mogelijke wijzigingen die eraan komen door de nieuwe regels voor pensioen. En verwijzen we ze voor meer informatie naar het kennisdossier op abp.nl Digitale post wordt hier opgeslagen en de deelnemer kan zelf persoonlijke gegevens aanpassen. Inloggen op MijnABP werkt met DigiD of eIDAS.
Uitlegvideo's over de nieuwe pensioenregeling	Met behulp van uitlegvideo's worden onderdelen van de nieuwe pensioenregeling met visuele ondersteuning uitgelegd. Onderwerpen van de uitlegvideo's zijn onder meer: wat blijft hetzelfde en wat verandert er? Hoe bouw ik straks pensioen op? Wat is er geregeld voor uw nabestaanden als u komt te overlijden; wat is er geregeld als u arbeidsongeschikt wordt; krijg ik straks ook een koopkrachtig en stabiel pensioen? De video's zijn online goed vindbaar en zetten we in het kennisdossier op de publieke website en delen we in de nieuwsbrieven en op social media. We maken aparte video's, waar relevant, voor actieven/slapers en gepensioneerden.
Digitale nieuwsbrief	6x per jaar ontvangen actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerden onze digitale nieuwsbrief. Hierin informeren we hen over ontwikkelingen en praktische feiten en weetjes op pensioengebied. In deze nieuwsbrief krijgen deelnemers ook artikelen over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling en nemen we regelmatig een pensioenquiz op. Sinds de inwerkingtreding van de Wtp nemen we minimaal 1 bericht op in de nieuwsbrief over de vernieuwde regels voor pensioen.
Blog Harmen van Wijnen	12x per jaar verschijnt er een blog van Harmen van Wijnen, bestuursvoorzitter van ABP, op de website en op LinkedIn waarin hij een thema/vraagstuk belicht en hier zijn visie op geeft.
Pensioenkrant	Speciaal voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling maken we minimaal 2 en mogelijk 3 keer een digitale pensioenkrant en een krant op papier. Met deze pensioenkrant willen we deelnemers informeren over de overgang naar het vernieuwde pensioen en hen bewust maken van de veranderingen.
Social media: Facebook, LinkedIn en Instagram	Een deel van de deelnemers van ABP maakt gebruik van Facebook en LinkedIn. We informeren deelnemers hier over de nieuwe regels voor pensioen. Social media worden hierbij ingezet om deelnemers te informeren en om deelnemers te activeren naar kennisdossier op de website. Daarnaast beantwoorden we op social media vragen van deelnemers.
Webinars	Met webinars informeren we deelnemers op interactieve wijze over de nieuwe regels voor pensioen en wat dit voor hen betekent. We organiseren webinars voor actieven/slapers en gepensioneerden. Tijdens een webinar gaan we in op de inhoud van de regeling, veelgestelde vragen en het proces om over te gaan naar het vernieuwde pensioen. Deelnemers hebben hierbij de mogelijkheid om (vooraf) vragen te stellen.

Kanalen en middelen deelnemers	Toelichting
Voorlopig transitieoverzicht	In de periode van maand juni tot en met november 2026 ontvangen al onze deelnemers een begeleidende brief en een voorlopig transitieoverzicht. Op het voorlopig transitieoverzicht vinden de deelnemer een prognose van hun persoonlijke pensioenbedragen 'voor de overgang/na de overgang'. Deelnemers ontvangen de transitieoverzichten op basis van hun voorkeur digitaal of fysiek. Wat staat er in het voorlopig transitieoverzicht? Persoonsgegevens van de deelnemer Naam en contactadres van het pensioenfonds Peildatum waarop de informatie is gebaseerd (1 januari 2026, gelijk aan het UPO) Duidelijke melding dat de bedragen kunnen afwijken in het definitief overzicht Beschrijving van het type pensioenovereenkomst vóór en na de peildatum Soorten pensioen, met uitleg over partnerpensioen (opbouw- en risicobasis) Hoogte van het nabestaandenpensioen vóór en na de peildatum Toelichting op verschillen in bedragen vóór en na de peildatum Informatie voor het stellen van vragen en de klachtenprocedure Verwijzing naar mijnpensioenoverzicht.nl voor een volledig overzicht
Definitief transitieoverzicht in 2027	In 2027 ontvangen de deelnemers een brief met het definitief transitieoverzicht waarop de persoonlijke pensioenbedragen volgens de nieuwe regels staan. Hierin leggen we uit waardoor eventuele verschillen tussen het voorlopig en definitief transitieoverzicht worden veroorzaakt. Waaronder: aanpassingen na peildatum 1 januari 2026 als gevolg van wijzigingen in de persoonlijke situatie, zoals burgerlijke staat, arbeid en individuele pensioenkeuzes. verschillen die ontstaan zijn doordat de dekkingsgraden en de waarde van het belegd vermogen niet hetzelfde zijn op de gebruikte peildata. We leggen uit dat er op een later moment, na versturen van dit definitieve overzicht, mogelijk nog aanpassingen met terugwerkende kracht kunnen voorkomen, die invloed kunnen hebben op het gecommuniceerde bedrag. In dat geval wordt de deelnemer hierover persoonlijk geïnformeerd, inclusief uitleg wat dit voor zijn pensioen betekent. We verwijzen naar het online transitieoverzicht in de MijnABP waar deelnemers extra toelichting op het transitieoverzicht vinden. Het verschil tussen het voorlopig en het definitief transitieoverzicht Het definitief transitieoverzicht bevat over het algemeen dezelfde informatie als het voorlopig overzicht. Er is een klein aantal verschillen: Het definitief transitieoverzicht presenteert de pensioenbedragen zoals die definitief zijn vastgesteld (in tegenstelling tot het voorlopig overzicht dat prognosebedragen bevat). Het definitief transitieoverzicht verwijst ook naar mijnpensioenoverzicht.nl We informeren de deelnemer wanneer de bedragen naar verwachting volgend jaar verwerkt zijn in het pensioenregister. Nadat de bedragen in MijnABP staan, gaan ze doorgaans direct via een zogenaamd koppelvlak naar mijnpensioenoverzicht.nl We verwijzen in het transitieoverzicht ook naar MijnABP (laag 2) Hier vindt de deelnemer het volledige transitieoverzicht met al zijn pensioengegevens bij elkaar met toelichting op de getoonde bedragen. Denk daarbij aan uitleg waarom pensioen nu en straks van elkaar verschillen.

Kanalen en middelen deelnemers	Toelichting
Klantcontactcentrum (KCC)	Het serviceteam van het klantcontactcentrum beantwoordt persoonlijke vragen over het vernieuwde pensioen telefonisch en per mail.
Pensioen-app	Deze app geeft deelnemers op hoofdlijnen inzicht in hun pensioensituatie.
Brief/email	We zetten een brief of persoonlijke e-mail in als er aanvullende boodschappen zijn voor specifieke doelgroepen.

Kanalen en middelen werkgevers	Toelichting
Digitale nieuwsbrief Wegwijs	6x per jaar sturen we de werkgeversnieuwsbrief Wegwijs naar alle werkgeverscontacten die zich hebben aangemeld om de Wegwijs te ontvangen. Hierin nemen we, naast andere onderwerpen, artikelen op over de (overgang naar de) nieuwe pensioenregeling.
Werkgevers-bijeenkomsten online en fysiek werkgevers (relatie)evenement	ABP organiseert diverse online en fysieke werkgeversbijeenkomsten. Deze Werkgevers Journaals zijn online bijeenkomsten die in het teken staan van de vernieuwde regeling, waarbij werkgevers worden bijgepraat over de laatste stand van zaken. Er is een werkgeverspanel, waarin werkgevers uit diverse sectoren zijn toegetreden. In overleg met de relatiemanager kunnen online of fysieke bijeenkomsten georganiseerd worden. Daarnaast organiseert ABP een fysiek relatie-event.
HR Kennisdagen	ABP biedt werkgevers jaarlijks HR Kennisdagen. Deze fysieke en online bijeenkomsten staan in het teken van de (vernieuwde) pensioenregeling en de praktische toepassing ervan. Het zijn bijeenkomsten voor werkgevers die een gevorderde kennis van pensioen hebben, zodat complexere casussen kunnen worden behandeld en uitgelegd.
Werkgeverstools	Om hun rol als pensioenverantwoordelijke te ondersteunen bieden we tools, zoals presentaties, de Pensioen Academie, de werkgeversspiegel en de HR-Checklist, die werkgevers in en voor hun organisatie kunnen inzetten. De intranetservice van ABP zorgt er bijvoorbeeld voor dat werkgevers via hun eigen intranet snel en op een eenvoudige manier actuele informatie over pensioen kunnen delen met hun werknemers. Door dit op hun intranet te integreren, wordt pensioeninformatie op een laagdrempelige en eenvoudige manier onder de aandacht gebracht.
Website ABP met kennisdossier t.b.v. werkgevers	ABP.nl/werkgevers wordt geactualiseerd en geoptimaliseerd. Zo is alle relevante informatie aanwezig die een werkgever nodig heeft om zijn rol uit te kunnen voeren. We bieden relevante content en tools aan, zodat werkgevers deze op hun beurt weer in hun organisatie kunnen inzetten. In het kennisdossier op de publieke website staat kennis en informatie over de nieuwe pensioenregeling die werkgevers 24/7 tot zich kunnen nemen om hun kennis te vergroten. Voor werkgevers is er een toolkit met diverse middelen die zij kunnen inzetten in hun organisatie. In het kennisdossier voegen we ook de CommunicatiePlanner toe: een tijdlijn waarin we de werkgever informeren over welke communicatie er uitgaat naar hun werknemers en hoe ze de informatie kunnen toelichten.
Relatiemanagers	Relatiemanagers treden in contact met hun werkgeverscontacten, waarbij verschillende onderwerpen de revue passeren. De relatiemanager fungeert als pensioenpartner voor de werkgever en kan deze rol ook vervullen bij de overgang naar de vernieuwde regeling.
Pensioenvoorlichting/ bijeenkomsten deelnemers	Relatiemanagers/pensioenvoorlichters geven via en bij werkgevers groepspresentaties over pensioen.
Pensioenambassadeurs: opleiden en netwerken	ABP heeft HR-werknemers van ABP-werkgevers opgeleid, zodat zij het pensioenaanspreekpunt zijn binnen hun organisatie. Deze groep legt de mogelijkheden binnen de regeling uit, laat concreet zien welke mogelijkheden MijnABP heeft en bevordert het pensioenbewustzijn. Hierdoor worden vragen direct in de werkomgeving beantwoord. ABP geeft deze doelgroep een specifieke bediening, zodat zij hun rol goed kunnen vervullen.
Servicedesk HR Werkgevers	De Servicedesk HR Werkgevers is telefonisch en per mail bereikbaar voor ABP-werkgevers. De desk geeft werkgevers pensioeninhoudelijke informatie en antwoorden over de overgang naar de vernieuwde regeling.

Kanalen en middelen werkgevers	Toelichting
Intranetservice werkgevers	De intranetservice van ABP is één van de werkgeverstools die ABP aanbiedt. Deze service zorgt ervoor dat werkgevers via hun eigen intranet snel en op een eenvoudige manier actuele informatie over pensioen kunnen delen met hun werknemers. Door dit op hun intranet te integreren, wordt pensioeninformatie op een laagdrempelige en eenvoudige manier onder de aandacht gebracht.
Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers	Als werkgevers praktische vragen hebben over het regelen van de pensioenadministratie, bellen ze naar Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers. Ook de administratiekantoren kunnen hier terecht met hun vragen.
Sectorbediening	Pensioen is meer dan het verzorgen van de pensioenregeling voor deelnemers en werkgevers. We ondersteunen ook de sociale partners in de sectoren die zijn aangesloten bij ABP. Sectormanagers treden in contact met vakbonden en werkgeversorganisaties en helpen hen verder als het gaat om pensioen en daaraan gerelateerde onderwerpen.
Social media: LinkedIn	Een deel van de werkgevers van ABP maakt gebruik van LinkedIn. In onze contentstrategie zetten we dan ook LinkedIn in. Posts over de nieuwe regeling vormen onderdeel van onze contentstrategie.

Bijlage 2. Overzicht specifieke subgroepen per klantreis

Er zijn deelnemers voor wie de persoonlijke situatie voor of na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling verandert en die keuzes moeten maken. Zij krijgen extra informatie. Mogelijke situaties worden zorgvuldig in kaart gebracht. ABP focust zich in de begeleiding in elk geval op de onderstaande specifieke (sub)doelgroepen per klantreis.

- Klantreis Warm Welkom:
 - Deelnemers die in 2026 starten maar slechts kort in dat jaar pensioen opbouwen;
 - Deelnemers die kiezen voor (inkomende) waardeoverdracht.
- Klantreis Behulpzaam bij vertrek/einde deelname:
 - Deelnemers die rond 1-1-27 stoppen en keuzes moeten maken over uitruil van ouderdomspensioen naar nabestaandenpensioen en/of vrijwillige voorzetting.
- Klantreis Hulp bij arbeidsongeschiktheid:
 - Voor alle deelnemers die hiermee te maken krijgen, geldt dat de regels voor arbeidsongeschiktheidspensioen niet veel wijzigen, maar dat ook dit expliciet en goed moet worden gecommuniceerd.
- Klantreis Ontzorgend voor nabestaanden:
 - Voor alle (ex-)partners van deelnemers die hiermee te maken krijgen, moet de informatie worden aangepast, zodat zowel voor mensen die eind 2026 nabestaande worden als mensen die dit daarna overkomt, duidelijk is wat er voor hen geldt en wijzigt, en wanneer;
 - Hetzelfde geldt voor de informatie voor kinderen van deelnemers ten aanzien van wezenpensioen.
- Klantreizen Behulpzaam bij trouwen/geregistreerd partnerschap/samenwonen/kinderen krijgen:
 - Voor alle deelnemers moet duidelijk zijn wat er voor hen is geregeld en wijzigt m.b.t. wijziging partnerbegrip en nabestaandenpensioen (informatie aanpassen).
- Klantreis Duidelijk bij scheiden/uit elkaar gaan:
 - Voor alle deelnemers en hun partners geldt dat de regels over scheiden niet veel wijzigen maar wel dat dit expliciet en goed moet worden gecommuniceerd.
- Klantreis Meedenken tijdens loopbaan:
 - Voor alle deelnemers geldt dat hen duidelijk moet zijn wat er voor hen is geregeld en wat er (wanneer) wijzigt. De informatie wordt aangepast en via de transitiecampagne wordt dit onder de aandacht gebracht.
- Klantreis Betrouwbaar na loopbaan:
 - Jaarlijks wordt bepaald hoe hoog uw maandelijkse pensioen wordt in het jaar erna. We informeren u hier tijdig over.
 - Alleen het ADV-proces wijzigt, daarover worden mensen met een uitkering die in het buitenland wonen geïnformeerd (informatievoorziening).
- Klantreis Ontzorgend bij met pensioen gaan:
 - Voor alle deelnemers geldt dat hen duidelijk moet zijn wat er voor hen is geregeld en wat er (wanneer) wijzigt;
 - Deelnemers die in 2026 pensioenkeuzes maken voor een pensioen dat in 2027 ingaat:
- mogelijk maken keuzes aan te passen/wijzigen als invaren is afgerond voor pensioenen die ingaan in de eerste maanden na het invaren;
- informatie over het proces: wat kan de deelnemer wanneer doen en welke informatie krijgt de deelnemer wanneer.

Bijlage 3. Deelnemerschetsen

We willen deelnemers meenemen in de veranderingen door zo relevant en persoonlijk mogelijk te communiceren. We sluiten aan bij de informatiebehoefte van onze deelnemers. Hoogopgeleid of niet, het kennisniveau over pensioen is

laag. Onze communicatie moet laagdrempelig en relevant zijn. Want alleen zo bieden we de juiste communicatie, op de juiste plek op het juiste moment. ABP heeft daarom deelnemerschetsen opgesteld voor 4 leeftijdscohorten

op basis van kwalitatieve data en onderzoeken. In 2025 is de kwantitatieve informatie geactualiseerd. Onderstaande beschrijvingen zijn een beknopte versie van de deelnemerschetsen per leeftijdscohort.

Leeftijdscohort 1 Op 30-6-2025

Geboren
1987-2010

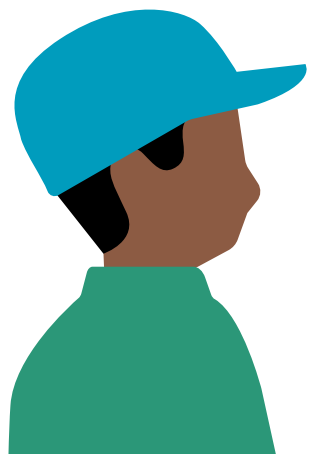
Totaal deelnemers
637.961 (21%)

Actieve deelnemers
470.059

Slapende deelnemers
166.800

Man/vrouw
♂ 43% ♀ 57%

< 38 jaar



Levensgebeurtenissen

Buitenland werken, (eerste) huis kopen, eerste baan, ontslag, kinderen, reizen, sabbatical, samenwonen, scheiden of uit elkaar gaan, trouwen, wisselen van baan, verhuizen, ondernemen

Algemene kenmerken

(Beginnende) werkenden met een focus op 'het leven van nu' en bijbehorende gebeurtenissen. Zij zijn gericht op het netto salaris en leggen de lat op zowel privé als werk érg hoog. Deze groep is gericht op duurzaamheid en wil een toegevoegde waarde leveren aan de maatschappij.

In het algemeen heeft dit leeftijdscohort grenzeloze ambities: een eigen bedrijf, werken in het buitenland en de wereld over reizen. Alles is mogelijk! Dit resulteert in een groeiend aantal (zelfstandige) ondernemers, ambitieuze werknemers en allerlei bijzondere initiatieven op verschillende gebieden. Niet iedereen kan voldoen aan de door zichzelf geschapte verwachtingen. Daardoor hebben ze moeite zich staande te houden en hun initiatief daadwerkelijk af te maken.

Verlangen

Individualisme – verlangen naar een eigen identiteit

Levensgeluk – verlangen naar een positieve gemoedstoestand

Maatschappelijk verantwoord – verlangen om zich ethisch correct te gedragen

Meesterschap – verlangen om bekwaam/competent te zijn

Gedrag

Bewijsdrang
Creatief
Digitaal sociaal
'Digital native'
(mobiel voorop)
Flexibel
Impulsief
Interactief
Liberaal
Multitasker
Onafhankelijk
Onderscheidend
Visueel
'Work hard, play hard'



Leeftijdscohort 1

Relatie tot pensioen

Pensioenhouding

Pensioen is nog ver weg en interesse is daarom laag. Dit leeftijdscohort verwacht nog lang te moeten doorwerken en heeft geen idee of ze voldoende pensioen opbouwt en of het überhaupt wel blijft bestaan. Deze groep heeft minder vertrouwen in zijn eigen kennis over pensioen dan ouderen. Deze groep is minder bekend met het vernieuwde stelsel (ongeveer een kwart weet niet dat er een nieuw stelsel komt), jongeren zien wel vaker (dan ouderen) de noodzaak van een nieuw stelsel (een derde), maar een grotere groep (twee vijfde) weet niet of het nodig is. De meeste deelnemers volgen de discussies rondom het nieuwe pensioenstelsel nauwelijks en richten zich op andere zaken, zoals studie, een goed inkomen en het bemachtigen van een (koop)huis. Er is echter een groeiende groep die zich wél zorgen maakt over pensioen. Deze groep voelt de noodzaak om zelf vermogen op te bouwen voor later. Met de lage spaarrente kiezen zij steeds vaker voor beleggen als alternatief voor sparen, zowel in aandelen als in cryptovaluta. Ook is er een alternatief op de FIRE beweging ontstaan, FIRO, waarbij het doel is om vaker een tussenpensioen te nemen.

Contact met ABP

Gemiddeld heeft dit leeftijdscohort **0,3 keer contact gehad met ABP**

- 1%** heeft wel eens gebeld met het klant contact centrum
- 24%** heeft wel eens MijnABP bezocht (23% bij actieven1)
- 0,3%** heeft wel eens emailcontact gehad
- 15%** heeft een abonnement op de nieuwsbrief (20% bij actieven1)
- 18%** opent de nieuwsbrief (22% bij actieven1)
- 4%** klikt in de nieuwsbrief op minimaal 1 link1
- 83%** ontvangt post digitaal (87% bij act. deelnemers1)
- 44%** ontvangt post digitaal met geldig emailadres (42% bij actieven1)



Pensioenbehoefte

- Snappen wat pensioen is en wat er gaat veranderen in het nieuwe pensioenstelsel
- Snel hulp bij verandering in leven
- Duidelijke informatie over hoe hun pensioen eruit gaat zien en wat de rendementen zijn
- Meedenken over waarin wordt belegd door ABP en de risico's hiervan



Pensioenbarrière

- Voelen weinig betrokkenheid tot het thema pensioen, om het is ver weg en abstract is
- Gebrek aan gevoel van urgentie en relevantie
- Behoeft aan meer invloed en transparantie
- Staan maar gedeeltelijk open voor pensioeninformatie

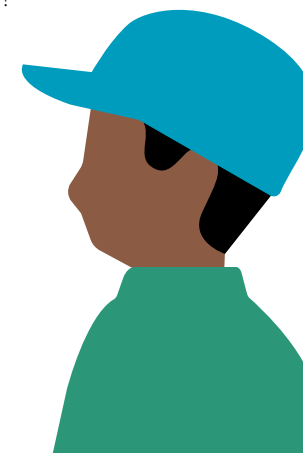


Voorbeeldvragen

- Is er straks nog iets voor mij over?
- Wat voor impact heeft de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel nu op mij?
- Bestaat pensioen nog als ik met pensioen ga?
- Hoe lang moet ik straks eigenlijk doorwerken?
- Zijn de beleggingen duurzaam en maatschappelijk verantwoord? Hoeveel risico zit hieraan verbonden?
- Waar kan ik terecht met mijn vragen?

Veranderingen t.o.v. 2021

Stijging in het aantal deelnemers dat MijnABP wel eens heeft bezocht (+5%) en dat post digitaal ontvangt met een geldig emailadres (+5%)



Leeftijdscohort 1

Voorkeurskanalen- en middelen

Kanalen

Via welke kanalen kunnen we het leeftijdscohort bereiken?*



1. Social Media (YouTube, Instagram, LinkedIn, TikTok, Snapchat)



2. Whatsapp & email (op smartphone)



3. Nieuwssites & opinie (NU.nl, NOS)



4. Websites (bijv. online tijdschrift 'De Ambtenaar')



5. Video (bijv. Netflix, Videoland, Apple TV, Amazon Prime)



6. Werkgever



7. Jongerenorganisaties (Gremia, Stichting Futur, CNV Jongeren)



8. Netwerken (bijv. Stichting Jonge Ambtenaren, FUTUR, Ambtenaren Netwerk)



9. Podcasts

Middelen

Welke middelen kunnen we hiervoor inzetten?*

- Blogs, posts en video's op social media
- Live events op facebook en Instagram
- (Online) advertenties op social media en websites
- Samenwerking met influencers
- Podcasts over actuele onderwerpen
- Informatie-artikelen op websites
- Informatie vanuit de werkgever
- Samenwerkingen op sector/netwerk evenementen
- Mogelijke ABP diensten: Pensioenpot, MijnOmgeving, HO&I
- Mogelijke financiële tools: www.mijnpensioenoverzicht.nl, GRIP, Prikk

Apparaten

Welke apparaten worden het meest gebruikt?**



Mobiel **52%**



PC **48%**

Communicatie is mobile first, interactief, persoonlijk relevant (a.d.h.v. herkenbare life events), gedoseerd, simpel, beknopt met de mogelijkheid om verder te verdiepen en varieert in content formats

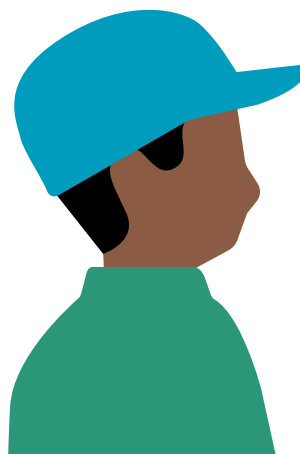
Tip: *het pensioenjargon maakt communicatie voor deelnemers (in hun ogen vaak onnodig) complex en dit vormt een drempel, gebruik daarom waar mogelijk teksten die simpel, concreet en makkelijk te begrijpen zijn.*

* Kanalen en middelen staan niet op volgorde van voorkeur;

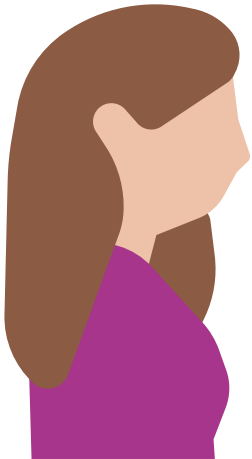
** Mobiel = mobiel en tablet; PC = desktop en laptop

Veranderingen t.o.v. 2021

Verschuiving van PC naar mobiel.
Mobiel wordt nu voor het eerst meer gebruikt (52% vs. 43% in 2021)



38 - 55 jaar



Levensgebeurtenissen

Arbeidsongeschied, buitenland werken, (tweede) huis kopen, nieuwe baan, ontslag, overwegen om minder te werken, reizen, sabbatical, samenwonen, scheiden of uit elkaar gaan, trouwen, gezin, (schoolgaande en studerende) kinderen, verhuizen

Algemene kenmerken

Werkenden met een focus op werk en het gezin. Ze zijn gesetteld en druk met 'het leven'. Zelfontplooiing staat centraal. Werk is belangrijk, maar levensgeluk en jezelf zijn, zijn belangrijker. Dit cohort leeft in het nu en de grootste kostenposten zijn onder andere familie, kinderen, hobby's en reizen.

Zij zijn autonoom opgevoed, vrijgelaten in hun keuzes, kregen gelijke kansen en hadden relatief veel mogelijkheden. De laatste tijd ervaren zij een afkalving van sociale voorzieningen. Ze hebben meegekregen dat het leven wordt wat je er zelf van maakt. Tevens hebben ze een 'samen sterk' gevoel, waarbij het verbinden van mensen, groepen, meningen en culturen centraal staat. Proces en consensus zijn daarbij belangrijk. Solidariteit is de belangrijkste pijler onder het pensioenstelsel, het gaat om het collectief.

Verlangen

Gelijkheid – verlangen naar gelijkheid tussen mensen

Levensgeluk - verlangen naar een positieve gemoedstoestand

Materiële eigendom – verlangen naar materiële bezittingen

Verbondenheid – verlangen om verbonden te zijn met een sociale groep

Gedrag

Digitaal vaardig

Doelgericht

Efficiënt

Flexibel

Gedreven

Leergierig

Niet hiërarchisch

Nuchter

Praktisch

Prestatiegericht

Veerkrachtig

Verbindend

Zelfredzaam/ zelfstandig



Leeftijdscohort 2

Relatie tot pensioen

Pensioenhouding

De toekomst krijgt steeds scherpere contouren. Er zijn veel levensgebeurtenissen waarvoor dit cohort informatie zoekt bij ABP of een financieel adviseur. Pensioen moet goed geregeld zijn. Zowel voor henzelf, hun naasten als het gezin. Het wordt een concreet begrip met inhoud en persoonlijke impact, maar moet laagdrempeliger zijn. Dit cohort vraagt zich af wat hun pensioen straks nog waard is en wat ze nou precies hebben opgebouwd. Ongeveer de helft heeft (zeer) weinig vertrouwen dat er voldoende pensioen is voor volgende generaties. De helft weet ook (nog) niet wat er gaat veranderen in het nieuwe stelsel. Iets meer dan een kwart ziet de noodzaak van een nieuw stelsel. Een kwart weet het niet. Twee vijfde denkt dat ze er met het nieuwe stelsel op achteruit gaan. 3% denkt erop vooruit. Deze groep vindt het pensioen ook vaker minder eerlijk. Ze hopen op een positieve toekomst, maar houden er rekening mee dat dit ook anders uit kan pakken. Ze blijven sparen zien als een goede manier om inkomen van later aan te vullen, maar denken ook steeds vaker aan beleggen of investeren in vastgoed.

Contact met ABP

Gemiddeld heeft dit leeftijdscohort **0,5 keer contact gehad met ABP**

- 2%** heeft wel eens gebeld met het KCC
- 27%** heeft wel eens MijnABP bezocht (30% bij actieven)
- 0,5%** heeft wel eens emailcontact gehad
- 30%** heeft een abonnement op de nieuwsbrief (39% bij actieven)
- 26%** opent de nieuwsbrief (36% bij actieven)
- 8%** klikt in de nieuwsbrief op minimaal 1 link (12% bij actieven)
- 73%** ontvangt post digitaal (85% bij actieven)
- 49%** ontvangt post digitaal met geldig emailadres (54% bij actieven)



Pensioenbehoefte

- Inzicht in inkomen voor later en passende interventies (bijv. sparen, beleggen)
- Relevante info en hulp bij levensgebeurtenissen die impact hebben op het latere inkomen
- Weten wat mijn pensioenpot straks in verhouding waard is



Pensioenbarrière

- Weet niet waar te beginnen om inzicht en overzicht te krijgen
- Moeite om pensioeninformatie te relateren aan hun persoonlijke situatie

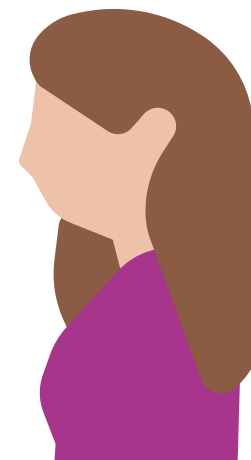


Voorbeeldvragen

- Wat kan ik doen bij verandering in mijn leven?
- Welke stappen kan ik ondernemen om mijn inkomen aan te vullen?
- Is er voldoende geld voor nu en ook voor mijn latere levensstijl?
- Wat is het straks allemaal nog waard? Wat heb ik opgebouwd?
- Kan ik straks eerder stoppen met werken?
- Wat voor impact heeft de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel nu op mij? Is het eerlijk?

Veranderingen t.o.v. 2021

Stijging in het aantal deelnemers dat MijnABP heeft bezocht (+4%) en dat post digitaal ontvangt met een geldig emailadres (+4%)



Leeftijdscohort 2

Voorkeurskanalen- en middelen

Kanalen

Via welke kanalen kunnen we het leeftijdscohort bereiken?*



1. Nieuwssites & opinie (bijv. NU.nl, NOS, ad.nl)



2. Social Media (bijv. YouTube, Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter)



3. Radio & video (bijv. Netflix, RTL, NPO, SBS, 538)



4. Whatsapp & email (deels op smartphone & laptop)



5. Krant & dagbladen (bijv. FD, Volkskrant, NRC, AD, Parool)



6. Netwerken (bijv. Ambtenaren Netwerk, Onderwijzer Netwerk)



7. Werkgever



8. Podcasts

Middelen

Welke middelen kunnen we hiervoor inzetten?*

- Blogs/posts/video's op social media
- Live events op facebook
- (Online) advertenties op social media, websites en tv
- Informatie-artikelen op websites
- Nieuwsbrieven via email
- Actualiteit gelinkt aan pensioen
- Bijeenkomsten deelnemers/werkgevers
- Samenwerkingen op (netwerk)evenementen
- Mogelijke ABP diensten: App/rekentool, HO&I, Pensioenpot, MijnOmgeving, Kandoor, Argumentenkaart
- Mogelijke financiële tools: www.mijnpensioenoverzicht.nl, wijzingeldzaken.nl

Apparaten

Welke apparaten worden het meest gebruikt?**



Mobiel **52%**



PC **48%**

Communicatie is mobile first, interactief, kort en visueel, engaged, en gericht op het individu en het gezamenlijk doel (purpose)

Tip: *het pensioenjargon maakt communicatie voor deelnemers (in hun ogen vaak onnodig) complex en dit vormt een drempel, gebruik daarom waar mogelijk teksten die simpel, concreet en makkelijk te begrijpen zijn*

* Kanalen en middelen staan niet op volgorde van voorkeur;

** Mobiel = mobiel en tablet; PC = desktop en laptop

Veranderingen t.o.v. 2021

Verschuiving van PC naar mobiel.
Mobiel wordt nu voor het eerst meer gebruikt (52% vs. 43% in 2021)



Leeftijdscohort 3
Op 30-6-2025

Geboren
1957-1968

Totaal deelnemers
702.141 (24%)

Actieve deelnemers
346.780

Slappende deelnemers
246.673

Man/vrouw
♂ 48% ♀ 52%

56 - 67 jaar



Levensgebeurtenissen

Andere levensinvulling, arbeidsongeschikt, kinderen uit huis, overlijden, overwegen om minder of anders te werken, scheiden of uit elkaar gaan, verhuizen

Algemene kenmerken

Actieve en geëngageerde groep, die al jaren heeft gewerkt en graag meer ruimte (tijd en geld) aan zichzelf en familie wil besteden. De kwaliteit van leven is belangrijk voor hen. Minder of helemaal stoppen met werken komt in beeld. De levensverwachting is hoog, het gemiddelde gezondheidsniveau is goed en het inkomen is meestal voldoende om goed te kunnen leven.

Dit leeftijdscohort is zelfredzaam, levenslustig, rechtvaardig en strijdvaardig. Ze gaan niet klakkeloos mee in besluiten en komen duidelijk op voor het collectief of voor zichzelf. Ook wordt diversiteit, emancipatie en maatschappelijk verantwoordelijkheid omarmd om een betere samenleving te creëren.

Verlangen

Gelijkheid – verlangen naar gelijkheid tussen mens

Levensgeluk – verlangen naar een positieve gemoedstoestand

Maatschappelijk verantwoord – verlangen om zich ethisch correct te gedragen

Zelfbeschikking – verlangen om vrij te zijn/eigen keuzes te maken

Gedrag

Hiërarchisch
Impulsief
Intuïtief
Keuzevrijheid
Kritisch
Levenslustig
Loyaal
Rechtvaardig
Strijdvaardig
Verantwoord
Zelfbeschikking
Zelfredzaam/ zelfstandig



Leeftijdscohort 3

Relatie tot pensioen

Pensioenhouding

Dit leeftijdscohort heeft al jaren pensioen opgebouwd bij ABP en andere pensioenfondsen. Ze kunnen nog maar weinig toevoegen aan hun opbouw. Pensioen komt dichtbij en begint concreet te worden, zo ook de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel. Daar laten ze zich dan ook graag over adviseren. Ook horen daar bijkomende onzekerheden bij; ze hebben behoefte aan zekerheid en duidelijkheid over hun financiële situatie voor straks, en hoe deze zal veranderen in het nieuwe stelsel. Hier zijn ze relatief goed van op de hoogte. Ook hun vertrouwen in eigen kennis over pensioen is hoger dan bij jongeren. Over of het nieuwe stelsel nodig is, is deze groep verdeeld. Ze gaan niet klakkeloos mee in collectieve besluiten en strijden voor een goed pensioen!

Contact met ABP

Gemiddeld heeft dit leeftijdscohort **1,6 keer contact gehad met ABP**

- 10%** heeft wel eens gebeld met het KCC (11% bij act. deelnemers)
- 52%** heeft wel eens MijnABP bezocht (60% bij act. deelnemers)
- 2,1%** heeft wel eens emailcontact gehad (0,9% act. deelnemers)
- 48%** heeft een abonnement op de nieuwsbrief (60% bij act. deelnemers)
- 36%** opent de nieuwsbrief (60% bij actieve deelnemers)
- 21%** klikt in de nieuwsbrief op minimaal 1 link (36% bij act. deelnemers)
- 66%** ontvangt post digitaal (79% bij act. deelnemers)
- 57%** ontvangt post digitaal met geldig emailadres (66% bij act. deelnemers)



Pensioenbehoefte

- Zekerheid over inkomen voor later en pensioenbedrag in het nieuwe pensioenstelsel
- Duidelijkheid over mogelijkheden om (eerder) met pensioen te gaan
- Weten wanneer ze wat moeten doen om pensioen aan te vragen
- Behartig mijn pensioenbelang!



Pensioenbarrière

- Eerder weinig aandacht besteed aan pensioen
- Mogelijk onzeker of spanning over de te nemen beslissingen
- Zorgen over veranderingen (verhogen van pensioen (indexeren), nieuwe pensioenstelsel, verlagen)



Voorbeeldvragen

- Wanneer kan ik met pensioen en wat krijg ik dan?
- Kan ik eerder of deels stoppen met werken?
- Heb ik straks voldoende om te kunnen leven zoals nu?
- Wat doe je met mijn geld? Wordt het duurzaam belegd?
- Wat verandert er in het nieuwe stelsel voor mij persoonlijk?
- Wat is het 'bedrag ineens'? Is het voor mij voordelig om hier gebruik van te maken?
- Waarom worden de pensioenen niet geïndexeerd?



Leeftijdscohort 3

Voorkeurskanalen- en middelen

Kanalen

Via welke kanalen kunnen we het leeftijdscohort bereiken?*



1. Nieuwssites & opinie
(bijv. NU.nl, NOS, Telegraaf)



2. Social Media
(bijv. Facebook, YouTube)



3. Radio & podcasts
(bijv. Radio 1)



4. Video & televisie
(NPO, RTL, Netflix, Viaplay)



5. Whatsapp & email
(deels op laptop, tablet of desktop)



6. Krant & dagbladen
(bijv. Volkskrant, Telegraaf, NRC)



7. Belangenvereniging
(bijv. vakbonden zoals FNV, CNV, De Unie)



8. Werkgever

Middelen

Welke middelen kunnen we hiervoor inzetten?*

- Blogs/posts/video's op social media
- Artikelen in kranten en dagbladen
- (Online) advertenties op social media, websites en tv
- Informatie-artikelen op websites
- Nieuwsbrieven via email
- Actualiteit gelinkt aan pensioen
- Bijeenkomsten deelnemers/werkgevers
- Mogelijke ABP diensten: App/rekentool, HO&I, Pensioenpot, MijnOmgeving, Kandoor, Argumentenkaart
- Mogelijke financiële tools: www.mijnpensioenoverzicht.nl

Apparaten

Welke apparaten worden het meest gebruikt?**



Mobiel **76%**



PC **34%**

Communicatie is betrokken, optimistisch, gedetailleerd en gericht op creëren van duidelijkheid en vertrouwen

Tip: *het pensioenjargon maakt communicatie voor deelnemers (in hun ogen vaak onnodig) complex en dit vormt een drempel, gebruik daarom waar mogelijk teksten die simpel, concreet en makkelijk te begrijpen zijn*

* Kanalen en middelen staan niet op volgorde van voorkeur;

** Mobiel = mobiel en tablet; PC = desktop en laptop



> 68 jaar



Levensgebeurtenissen

Andere levensinvulling, belastingaangifte, mantelzorg, met pensioen gaan, overlijden, verandering in levensgebeurtenissen partner, verhuizen/kleiner wonen, kleinkinderen

Algemene kenmerken

Senioren die zijn gestopt met werken en nog volop in het leven staan; ook wel de actieve gepensioneerden genoemd. De zorgen rondom pensioen en gezondheidszorg nemen niet weg dat het in het algemeen goed gaat met dit leeftijdscohort. De levensverwachting is hoog, het gemiddelde gezondheidsniveau is goed en het inkomen is meestal voldoende om goed te kunnen leven. Ze willen graag zinvol en actief blijven en zijn daarom gefocust op vitaliteit.

Dit leeftijdscohort strijdt om haar recht en gaat daarom niet klakkeloos mee in collectieve besluiten. Ze zijn gewend om op te komen voor zichzelf. Ze hebben jarenlang trouw pensioen opgebouwd en strijden daarom voor het behouden van hun levensstijl, goede zorg en keuzevrijheid.

Verlangen

Eenheid – verlangen naar een algemeen gevoel van samenhang

Gezondheid / welzijn – verlangen om gezond/vitaal te blijven

Veiligheid – verlangen om beschermd te worden tegen gevaren

Zelfbeschikking – verlangen om vrij te zijn/eigen keuzes te maken

Gedrag

Doorzetter
Hiërarchisch
Intuïtief
Levenslustig
Loyaal
Mentor/
voorbeeldfunctie
Minder flexibel/
meewerkend
Rechtvaardig
Strijdvaardig
Teamplayer
Wantrouwig
Zelfbeschikking
Zelfontplooiing



Leeftijdscohort 4

Relatie tot pensioen

Pensioenhouding

Pensioen is een concreet gegeven en daarmee ook een veranderde invulling van het leven. Dit kan gepaard gaan met onzekerheid en twijfel over besluiten over de levensstijl (wonen, reizen, vrijwilligerswerk, overwinteren, oppassen, nabestaanden). Ze hebben jarenlang trouw pensioen opgebouwd en zien gemaakte afspraken en sociale zekerheden afbrokkelen. Ze hebben het idee dat de overheid minder voor ze zorgt. Verlagen en verhogen van pensioen (indexeren) zijn de belangrijkste thema's die voor onduidelijkheid zorgen, zeker met de komst van het nieuwe stelsel. Daarmee is deze groep relatief goed bekend. Deze groep ziet minder de noodzaak van het nieuwe stelsel omdat ze tevreden zijn met huidige situatie, ze weten waar ze aan toe zijn. Heeft meer vertrouwen dan jongere groepen dat er genoeg pensioen is voor iedereen. Deze groep heeft ook relatief meer vertrouwen in de eigen kennis over pensioen

Contact met ABP

Gemiddeld heeft dit leeftijdscohort **1,6 keer contact gehad met ABP**

- 6%** heeft wel eens gebeld met het KCC
- 47%** heeft wel eens MijnABP bezocht
- 1%** heeft wel eens emailcontact gehad

- 60%** heeft een abonnement op de nieuwsbrief
- 63%** opent de nieuwsbrief1
- 44%** klikt in de nieuwsbrief op minimaal 1 link1

- 58%** ontvangt post digitaal
- 55%** ontvangt post digitaal met geldig emailadres



Pensioenbehoefte

- Stabiele pensioenuitkering die meestijgt met de inflatie
- Zekerheid over mijn financiële situatie -
- Behartig mijn pensioenbelang!
- Begrijpelijk informeren over wijzigingen van mijn pensioen



Pensioenbarrière

- Zorgen over veranderingen (verhogen van pensioen (indexeren), nieuwe pensioenstelsel, verlagen)
- Zorgen voor nabestaanden of partnerpensioen



Voorbeeldvragen

- Wat betekent mijn financiële situatie voor mijn levensstijl?
- Op welke datum wordt mijn pensioen (maandelijks) aan mij betaald?
- Gaat mijn pensioen wijzigingen in het nieuwe stelsel? Wat voor impact heeft dat op mijn inkomen?
- Kan ik blijven leven op de manier waarop ik dat gewend ben?
- Hoe gaat mijn pensioen bewegen in de toekomst?
- Waar ben ik aan toe in het vernieuwde stelsel?



Leeftijdscohort 4

Voorkeurskanalen- en middelen

Kanalen

Via welke kanalen kunnen we het leeftijdscohort bereiken?*



1. Websites
(bijv. Plusonline, Consumentenbond)



2. Social Media
(bijv. Facebook, YouTube)



3. Radio & televisie
(bijv. MAX, NPO, RTL, Lokale omroep)



4. Post, email en Whatsapp
(op desktop)



5. Krant & dagbladen
(bijv. Trouw, Regionaal dagblad)



6. Belangenvereniging
(bijv. Koepel Gepensioneerden, ANBO, KBO-PCOB, vakbonden)

Middelen

Welke middelen kunnen we hiervoor inzetten?*

- Advertenties in kranten en dagbladen
- Commercial/rubriek op TV
- Blogs/posts/video's op social media
- (Online) advertenties op websites en tv
- Informatie-artikelen op websites
- Brieven, email, nieuwsbrieven via email, post
- Actualiteit gelinkt aan pensioen
- Mogelijke ABP diensten: App/rekentool, HO&I, Pensioenpot, MijnOmgeving, Kandoor, Argumentenkaart
- Mogelijke financiële tools:
www.mijnpensioenoverzicht.nl

Apparaten

Welke apparaten worden het meest gebruikt?**



Mobiel **75%**



PC **25%**

Communicatie is informerend, duidelijk, samenhangend en gericht op creëren van (collectief) vertrouwen en begrip

Tip: *het pensioenjargon maakt communicatie voor deelnemers (in hun ogen vaak onnodig) complex en dit vormt een drempel, gebruik daarom waar mogelijk teksten die simpel, concreet en makkelijk te begrijpen zijn.*

* Kanalen en middelen staan niet op volgorde van voorkeur;

** Mobiel = mobiel en tablet; PC = desktop en laptop



Bijlage 4. Rollen werkgevers

Uitvoeren

Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijk voor de primaire operationele processen rondom pensioeninhoudelijke vraagstukken en financiële administratie, waaronder de salarisadministratie. Voor hen is het van belang dat de taken foutloos en op tijd worden gedaan.

Rollen

Salarisadministrateur | HR/P&O medewerker | financieel administrateur | ondernemer | administratiekantoor

Informatiebehoefte

De impact van veranderingen op de routine van een uitvoerder kan groot zijn of zo ervaren worden. Er zullen vragen opkomen over de mogelijke veranderingen in het werkproces. Het is belangrijk dat de uitvoerders op de hoogte zijn en snel informatie kunnen vinden over het 'hoe en wat' rondom een werkproces. Waar kan de uitvoerder terecht met praktische vragen? Het is belangrijk dat hulplijnen, bijvoorbeeld voor het herstellen van fouten, snel en gemakkelijk bereikbaar zijn.

Impact

Wijzigingen in het pensioencontract kunnen leiden tot veranderingen in het aanleverproces. De P&O-medewerker en/of salarisadministrateur wil weten hoe er aangeleverd moet worden. Ook wil deze doelgroep weten welke veranderingen de nieuwe regeling met zich meebrengt voor hun werknemers en voor henzelf.

Strategie

De uitvoerder ontzorgen met proactieve, praktische en relevante informatie, tools en tips. Zodat uitvoerders hun ondersteunende en administratieve rol accuraat, foutloos en tijdig kunnen uitvoeren.

Adviseren

Verantwoordelijkheden

Mensen met een adviserende HR-verantwoordelijkheid met pensioen in hun portefeuille. Ze geven zowel strategisch-tactisch als casus-specifiek advies over personeel- en organisatiebeleid richting bestuurders. Vaak zijn ze een sparringpartner voor bijvoorbeeld het personeels- en organisatiebeleid, waaronder strategisch personeelsbeleid, vitaliteitsbeleid en het pensioenbeleid. Ook zijn ze het eerste aanspreekpunt voor pensioeninhoudelijke vragen van medewerkers.

Rollen

HR-business partner | HR-adviseur | externe adviseur | lid OR | medewerker die pensioen als specialisatie heeft

Informatiebehoefte

HR-adviseur is de primaire doelgroep. Zij willen de wijzigingen in de nieuwe regeling begrijpen en weten wat de impact is op de organisatie en de werknemers. HR-adviseurs willen op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen, ondersteund worden bij pensioenvraagstukken en hun inhoudelijke kennis vergroten. Ze willen hulpmiddelen aangereikt krijgen ter ondersteuning van hun rol richting werknemers.

Impact

Bestuurder vraagt advies aan HR-adviseur (strategisch/tactisch: bijvoorbeeld strategische personeelsplanning, loonontwikkeling). Werknemers hebben vragen en richten zich in eerste instantie veelal tot de HR-adviseur. HR-adviseur wil deze kunnen beantwoorden en heeft dus inhoudelijke kennis en ondersteuning nodig.

Strategie

Inzicht bieden in verschillen tussen de huidige regeling en de nieuwe regeling en de (verwachte) gevolgen voor de verschillende groepen deelnemers. Informeren over de pensioenpremie, proces en voortgang van de overgang naar de nieuwe regeling, zodat adviseurs verbeter- en veranderinitiatieven kunnen opstellen en implementeren vanuit de wet- en regelgeving, de belangen van de medewerkers goed kunnen behartigen en vragen over pensioen op de juiste manier kunnen beantwoorden.

(Be)sturen**Verantwoordelijkheden**

Houden zich op strategisch niveau bezig met de ontwikkeling van de organisatie op het gebied strategie, financiën en beleid (waaronder arbeidsvoorwaardenbeleid en pensioen). Ze hebben een lange termijn focus en streven naar goed werkgeverschap.

Ze bepalen vaak samen met adviseurs hoe ze pensioen willen inzetten als een arbeidsvoorwaarde die aansluit bij de werknemers, de strategie en ambities van de organisatie. Ze zijn het schakelpunt tussen fonds en organisatie, vooral bij complexere vraagstukken en escalaties.

Rollen

Directeur GAH | CHRO | HR-directeur | HR-manager | teamleider | manager personeelszaken | ondernemer

Informatiebehoefte

Voor bestuurders geldt dat zij goed geïnformeerd willen worden en dat ze bevestiging willen van ABP dat de nieuwe regeling net zo waardevol is als de huidige. Zij willen weten welke verplichtingen voortvloeien uit de nieuwe regeling. De betalingsverplichting van de pensioenpremie bekijken zij vanuit de totale loonkosten in hun jaarbegroting. Ze willen heldere, actiegerichte communicatie ontvangen en willen geen zorgen over pensioenopbouw van de werknemers.

Impact

Bestuurder wil bevestiging dat pensioen een onderscheidende arbeidsvoorwaarde blijft. Hij wil weten wat de nieuwe regeling gaat betekenen voor de pensioenpremie.

Strategie

Inzicht bieden in verschillen tussen de huidige regeling en de nieuwe regeling en de (verwachte) gevolgen voor groepen deelnemers op hoofdlijnen. Informeren over de pensioenpremie, proces en voortgang van de overgang naar de nieuwe regeling, zodat bestuurders met vertrouwen het pensioen als arbeidsvoorwaarde voor de organisatie kunnen uitdragen.

Contactgegevens

Pensioenfonds ABP

Postbus 4806

6401 JL Heerlen

www.abp.nl

© 2025 | Pensioenfonds ABP