

# **Pensioen Schoonmaak**

Communicatieplan

overgang op de nieuwe regels

Als onderdeel van het  
implementatieplan



# Inhoud

<b>Samenvatting en doel van het plan</b>	<b>3</b>
<b>1 Visie</b>	<b>5</b>
<b>2 Communicatiestrategie</b>	<b>7</b>
<b>3 Doelgroepen</b>	<b>9</b>
3.1 Kenmerken deelnemers	9
3.2 Segmentatie deelnemers	11
3.3 Informatiebehoefte deelnemers per leeftijdscategorie	12
3.4 Kenmerken werkgevers	14
3.5 Segmentatie werkgevers	14
3.6 Kenmerken overige stakeholders	15
3.7 Informatiebehoefte werkgevers per functie	15
<b>4 Doelen</b>	<b>16</b>
4.1 Hoofddoel	16
4.2 Doelen - deelnemers	16
4.3 Doelen - werkgevers	16
<b>5 Communicatie</b>	<b>18</b>
5.1 Communicatiefases boodschappen	18
5.2 Boodschappen-doelgroepenmatrix	19
5.3 Communicatiemomenten	42
5.4 Specifieke subdoelgroepen per klantreis	44
5.5 Kanalen en middelen	45
<b>6 Onderbouwing van de keuzes</b>	<b>56</b>
6.1 Keuzes benadering deelnemers	56
6.2 Keuzes benadering werkgevers	57
<b>7 Effectmeting en evaluatie</b>	<b>59</b>
7.1 Onderzoeken deelnemers	59
7.2 Onderzoeken werkgevers	62
7.3 Onderzoeksplanning	62
7.4 Bijsturen communicatie	63
<b>8 Onderbouwing van correcte informatie</b>	<b>64</b>
8.1 Kwaliteit data en administratie	64
8.2 Zorgplicht	66
8.3 Keuzebegeleiding	66
8.4 Vragen- en klachtenbehandeling	67
8.5 Reputatierisico's en communicatie	67
Bijlage 1. Informatiebehoefte deelnemers per leeftijdscategorie	69
Bijlage 2. Informatiebehoefte werkgevers per functie	72

# Samenvatting en doel van het plan

## **Pensioenfonds Schoonmaak verzorgt de pensioenen in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche**

Het Bedrijfstakpensioenfonds voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (Pensioenfonds Schoonmaak) verzorgt de pensioenen van de medewerkers en voormalig medewerkers met een cao in de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Pensioenfonds Schoonmaak voert de pensioenregeling uit op een begrijpelijke, betrokken en betaalbare manier.

## **We gaan 1 januari 2026 over op de nieuwe regels voor pensioen**

Per 1 juli 2023 is er een nieuwe pensioenwet ingegaan, namelijk de Wet toekomst pensioenen (Wtp). Deze wet zorgt ervoor dat de regels voor pensioen beter passen bij deze tijd. Het bestuur van Pensioenfonds Schoonmaak heeft samen met de sociale partners (Schoonmakend Nederland FNV en CNV Vakmensen) afspraken gemaakt over de nieuwe pensioenregeling van Pensioenfonds Schoonmaak. Zij hebben gekozen voor de solidaire premieregeling. De opgebouwde pensioenen worden omgezet naar een pensioen in de nieuwe pensioenregeling. Pensioenfonds Schoonmaak wil per 1 januari 2026 overgaan naar de nieuwe pensioenregeling.

## **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. Een pensioenfonds dient daarnaast ook een implementatieplan op te stellen. Met als onderdeel het communicatieplan. Dit communicatieplan is ook gebaseerd op ons fondskompas en ons communicatie meerjarenbeleidsplan 2023 - 2026.

## **Dit communicatieplan beschrijft hoe wij de deelnemers meenemen**

Begrijpelijke, tijdige, evenwichtige, relevante en correcte communicatie is belangrijk om de deelnemers goed mee te nemen in de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen. We informeren de deelnemers over hoe onze nieuwe pensioenregeling eruitziet en wat deze regeling voor hen betekent. We laten hen weten wat hetzelfde blijft, wat er verandert en wat de gevolgen 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 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 te betrekken bij de verandering die er aan komt.

## **Ons belangrijkste doel is om deelnemers en werkgevers een gerust gevoel te geven**

We streven ernaar om onze deelnemers en werkgevers voor, tijdens en na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een gerust gevoel te geven. Zij ervaren dit geruste gevoel, omdat ze weten waar ze aan toe zijn en realistische verwachtingen hebben. Behouden van vertrouwen in het (eigen) pensioen en het fonds is daarvoor van belang. Onze aanpak hiervoor beschrijven we onderbouwd en gestructureerd in dit communicatieplan.

## **Wat bedoelen we met 'deelnemers'?**

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel heeft gevolgen voor vrijwel alle deelnemers. Daar waar in dit plan gesproken wordt over 'deelnemers', worden alle mensen bedoeld die aanspraak (kunnen) maken op een pensioen bij Pensioenfonds Schoonmaak: actieven, slapers, (deels) gepensioneerden, (deels) arbeidsongeschikten, partners, ex-partners, wezen, etcetera. Het gebruik van 1 benaming 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 specifiek aan.

## **Segmentatie**

In de basis segmenteren we op pensioenstatus. Om tot de noodzakelijke segmentatie bij het voorlopige en definitieve transitieoverzicht te komen, wordt een nFTK-Wtp analyse gedaan. We bekijken op basis van de verschillen tussen de nieuwe en de huidige regels welke segmentatie het best passend en qua uitvoering haalbaar is. Zodat op een juiste en evenwichtige wijze de verschillen tussen scenariobedragen kunnen worden toegelicht. Op basis van de resultaten stellen we vast hoe de segmentatie wordt toegepast. Een voorbeeld is segmentatie op leeftijd van de deelnemer. Zo wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan het voorkomen van onrealistische verwachtingen bij jongere deelnemers omdat voor hen het verwachte pensioen in een goed-weer scenario mogelijk fors omhoog kan gaan.

### **Het plan beslaat de periode tot na de overgang op de nieuwe pensioenregeling**

Dit is de periode 2023/2024/2025 en de maanden daarna (1e helft 2026). Gelet op deze lange planperiode en het feit dat nog niet alles bekend is met betrekking tot de uitvoering, is dit plan een 'levend' document. Dat wil zeggen dat het plan wordt aangepast als er nieuwe relevante informatie beschikbaar komt.

### **Publicatie communicatieplan**

We publiceren het communicatieplan binnen de gestelde publicatietermijn na aanlevering bij de toezichthouder AFM op de website van Pensioenfonds Schoonmaak. Het wettelijk communicatieplan is onderdeel van het implementatieplan. Het implementatieplan en het wettelijk communicatieplan worden gelijktijdig aangeleverd bij DNB en AFM.

# 1 Visie

## De transitie naar een nieuwe pensioenregeling voor Pensioenfonds Schoonmaak

Pensioenfonds Schoonmaak is blij dat de sociale partners tot een akkoord zijn gekomen en dat de communicatie over de nieuwe pensioenregeling kan starten. Communicatie over wat hetzelfde blijft, wat er verandert en wat dit voor onze deelnemers betekent, is een uitdaging. Het is ingewikkelde materie en de publieke opinie is verdeeld over de nieuwe regels voor pensioen. Dat geeft ons een extra uitdaging. Die uitdaging gaan we graag aan met het voorliggende plan.

## Pensioenfonds Schoonmaak is actief betrokken bij de deelnemer

Pensioenfonds Schoonmaak zorgt voor een goede uitvoering van de pensioenregeling die de cao-partijen in onze sector hebben afgesproken. We werken aan en voor het pensioen van onze deelnemers en werkgevers. Onze deelnemers vormen het hart van ons pensioenfonds. Pensioenfonds Schoonmaak is actief betrokken bij haar deelnemers en laat zien dat zij een betrouwbare partner is. Pensioenfonds Schoonmaak is benaderbaar én bereikbaar. Op de momenten die ertoe doen, in alle levensfasen.

## Pensioenfonds Schoonmaak is een pensioenfonds zonder poespas

We zijn er voor de pensioenen van onze mensen. Pensioenfonds Schoonmaak wil de waarde voor de deelnemer zo groot mogelijk maken. Die waarde zit vooral in de hoogte van het pensioen, maar ook in de betrouwbaarheid en de dienstverlening van het fonds.

## We hebben 3 sterke overtuigingen: begrijpelijk, betrokken en betaalbaar

- **Begrijpelijk:** want we vinden het belangrijk dat iedereen weet wat we voor hen doen. Dat is duidelijke en begrijpelijke taal voor iedereen, zodat men altijd weet waar ze aan toe zijn. Dat is ook verantwoorde keuzes maken in onze beleggingen die we altijd kunnen uitleggen. In hoofdstuk 2 Communicatiestrategie lichten we toe hoe we onze communicatie begrijpelijk maken.
- **Betrokken:** want we kennen onze sector. We handelen vanuit deze kennis en baseren onze keuzes op de behoeften van deelnemers en werkgevers. En we komen op voor de pensioenbelangen van de sector. Onder meer om deze reden kiezen we in de Besluitvormingsfase

in 2023/2024 voor een collectiviteitsstrategie, zie Hoofdstuk 'Communicatiestrategie'.

- **Betaalbaar:** want we streven naar een zo hoog mogelijk pensioen. Omdat alle schoonmakers en glazenwassers samen pensioen bij ons opbouwen, kunnen we de uitvoering tegen lagere kosten doen. Hierdoor blijft er meer geld over voor het pensioen. We letten daarnaast heel bewust op de kosten, ook voor wat betreft de inzet van communicatie.

## We streven naar eenvoud

Streven naar eenvoud heeft niet puur als doel om de kosten zo laag mogelijk te houden, maar juist ook om vertrouwen en betrokkenheid te waarborgen. Als het te ingewikkeld wordt, haken onze deelnemers af en dat bevordert het vertrouwen niet. Eenvoud geeft vertrouwen. Zeker met de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen is het belangrijk om alles wat we doen zo eenvoudig mogelijk te houden. Zeker gezien het toch al kwetsbare vertrouwen in pensioen.

We betrekken deelnemers en werkgevers waar nodig en we houden de nieuwe pensioenregeling het liefst zo eenvoudig mogelijk. Bij elke keuze die gemaakt wordt over de inrichting van de nieuwe pensioenregeling, het beheer, de dienstverlening en de communicatie daarover, is ons uitgangspunt dat we het moeten kunnen uitleggen.

## Voor ons is het vertrouwen van onze deelnemers belangrijk

We staan aan de vooravond van de grootste verandering van het pensioenstelsel in Nederland. Een grote ingreep die ervoor moet zorgen dat het pensioenstelsel nog lang mee kan. Ook voor ons pensioenfonds is deze verandering groot. In de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen is het belangrijk om het vertrouwen van onze deelnemers en andere belanghebbenden in hun pensioen en het fonds te behouden.

## Ons belangrijkste doel is om deelnemers en werkgevers een gerust gevoel te geven

We streven ernaar om onze deelnemers en werkgevers voor, tijdens en na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een gerust gevoel te geven. Dit krijgen ze omdat ze weten waar ze met hun pensioen aan toe zijn. Uiteindelijk is het ook belangrijk dat de voor de deelnemer belangrijke vragen worden beantwoord: wat had ik en wat krijg ik? En: hoe gaat Pensioenfonds Schoonmaak

ervoor zorgen dat mijn pensioen in de nieuwe pensioenregeling niet lager wordt. De deelnemer is niet geïnteresseerd in vermogensverschuiving van cohorten, risicopreferenties of het berekenen van aanspraken naar persoonlijke potjes. De deelnemer wil weten waar hij met zijn pensioen op kan rekenen.

## 2 Communicatiestrategie

### Deelnemers moeten begrijpen waar ze met hun pensioen op kunnen rekenen

Een groot deel van de deelnemers is niet opgeleid of praktisch opgeleid, heeft moeite met de Nederlandse taal, heeft weinig pensioenkennis en heeft een laag financieel bewustzijn. Toch willen we dat ze weten waar ze met hun pensioen aan toe zijn. "Wat had ik, wat krijg ik en hoe gaat Pensioenfonds Schoonmaak ervoor zorgen dat mijn pensioen in de nieuwe pensioenregeling niet lager wordt" zijn belangrijke vragen van onze deelnemers.

Pensioenfonds Schoonmaak geeft de zekerheid dat je het pensioen krijgt waar je recht op hebt. Dat geeft een gerust gevoel en draagt op die manier bij aan het vertrouwen in pensioen en het pensioenfonds.

### De reguliere communicatie en transitiecommunicatie sluiten op elkaar aan

Om te voorkomen dat er verwarring bij deelnemers ontstaat over de huidige danwel de nieuwe pensioenregeling, zorgen we ervoor dat we in de reguliere communicatie en de transitiecommunicatie heel duidelijk zijn.

### 3 drijvers die bijdragen aan het creëren van een gerust gevoel

- **Inkomenszekerheid:** De basis waar de deelnemer op kan rekenen. Het pensioen van de deelnemer staat centraal. We informeren de deelnemer dat veel hetzelfde blijft, en lichten dit toe. Maar er verandert ook een en ander. We nemen de deelnemer mee in de veranderingen ten opzichte van de huidige regeling.
- **Eenvoud:** We communiceren eenduidige, begrijpelijke kernboodschappen over de nieuwe pensioenregeling. We informeren niet over de onderliggende pensioentechnische details, tenzij dit voor de deelnemer iets toevoegt of als dat wettelijk verplicht is. We communiceren eenduidig en kiezen voor herhaling van onze kernboodschappen. We communiceren zo min mogelijk over onzekerheden en zoveel mogelijk over zekerheden. Soms ontkomen we daar niet aan, want evenwichtigheid is van belang. In dat geval leggen we de gevolgen zo duidelijk mogelijk uit en stellen we de deelnemers zoveel mogelijk gerust.
- **Waardering:** We laten zien hoe het pensioenfonds opkomt voor de belangen van de deelnemers. Het pensioenfonds is er voor alle deelnemers en zorgt dat iedere deelnemer het pensioen krijgt waar hij of zij recht op heeft.

### Onze uitgangspunten voor communicatie

Om de begrijpelijkheid van onze communicatie te waarborgen, hebben we ontwerpcriteria geformuleerd waaraan de communicatie moet voldoen:

1. We communiceren laagdrempelig en toegankelijk. Voor alle deelnemers. We communiceren op taalniveau A2.
2. We communiceren eenduidig en evenwichtig. We gebruiken dezelfde termen voor dezelfde dingen, die een gerust gevoel bieden, in alle contactmomenten. We gebruiken zo veel mogelijk 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie.
3. We maken waar nodig gebruik van visuele communicatie en beeldtaal.
4. We zijn benaderbaar.

### Onze communicatie richting deelnemers en werkgevers verloopt gefaseerd

1. **Besluitvormingsfase:** dit is de fase na de ingang van de Wet toekomst pensioenen, waarin sociale partners keuzes maken over de nieuwe pensioenregeling en de invulling ervan. Onder andere: soort pensioenregeling, hoe we overgaan, hoe we de reserve vullen, hoe we de rendementen verdelen, de redenen daarvoor en overige invullingen. Deze fase loopt tot aan de eerste communicatie over de daadwerkelijke implementatie. In deze besluitvormingsfase is de communicatie algemeen en informatief.
2. **Implementatiefase:** dit is de fase waarin we toewerken naar de overgang op de nieuwe pensioenregeling. We informeren onze deelnemers over hoe onze nieuwe pensioenregeling eruitziet, wat hetzelfde blijft, wat er verandert en wat het voor hen betekent. De implementatiefase start ongeveer 6 maanden vóór de datum van overgang (1 januari 2026). De communicatie in deze fase is persoonlijk en concreet.
3. **Nazorgfase:** dit is de fase na ingang van de nieuwe pensioenregeling. In de nazorgfase richt de communicatie zich op nazorg en gaandeweg op het 'nieuwe normaal'.

We zijn inmiddels gestart met het bieden van informatie over het proces en schuiven op naar inhoudelijke informatie over de nieuwe pensioenregeling om uiteindelijk persoonlijke en relevante informatie te bieden. In het overzicht hieronder, lichten we dit toe.

### Hoofddoel

Ons doel is om deelnemers en werkgevers voor, tijdens en na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een gerust gevoel te laten ervaren, omdat ze weten waar ze met hun pensioen aan toe zijn. Daarvoor is behouden van vertrouwen in het (eigen) pensioen en het fonds van belang.

Jaar	2023/2024	2025	2026	
Fase	Besluitvormingsfase	Implementatiefase	Nazorgfase	
Strategie	Collectiviteitstrategie	Informatiestrategie	Informatiestrategie	
Doel	Vertrouwen behouden	Duidelijkheid bieden	Duidelijkheid bieden in de nieuwe situatie	
Gefaseerde communicatie	Van algemeen & informatief naar persoonlijk & concreet			
Toelichting op strategie	<p>Met een collectiviteitstrategie wordt het gezamenlijke benadrukt en vooral gewerkt aan een gevoel van betrokkenheid.</p> <p>We laten weten en voelen dat Pensioenfonds Schoonmaak de persoonlijke belangen van deelnemers goed behartigt (geruststelling).</p> <p>De deelnemers weten dat ze nu nog niets hoeven te doen; wanneer ze verder op de hoogte worden gebracht; en waar ze nu al informatie kunnen vinden.</p> <p>Doel is het behouden van vertrouwen in het (eigen) pensioen en het fonds.</p>	<p>Met een informatiestrategie leggen we de overgang naar een nieuwe pensioenregeling uit. Wij weten dat onze deelnemers over het algemeen lager opgeleid zijn, de Nederlandse taal soms niet goed beheersen, weinig pensioenkennis hebben en ongerust raken door te veel informatie.</p> <p>We geven op een laagdrempelige manier uitleg. We behoeden de deelnemer voor het krijgen van te veel informatie over de inhoudelijke, pensioentechnische details.</p> <p>We willen dat deelnemers weten dat er een nieuwe pensioenregeling is, wat er in grote lijnen hetzelfde blijft, wat er verandert en wat het voor hen betekent; ze weten en vertrouwen erop dat ze krijgen waar ze recht op hebben als ze met pensioen gaan. We willen graag dat ze het transitieoverzicht met hun persoonlijke bedragen bekijken. En dat ze weten dat ze contact met de werkgever en/of het fonds kunnen opnemen als ze vragen hebben of zich zorgen maken.</p> <p>Doel is het behouden van vertrouwen in het (eigen) pensioen en het fonds.</p>		



# 3 Doelgroepen

In dit hoofdstuk beschrijven we de doelgroepen van Pensioenfonds Schoonmaak. De uitkomsten uit onze klanttevredenheidsonderzoeken vormen de basis voor de doelgroepinzichten, aangevuld met de kenmerken van de deelnemers en werkgevers uit onze pensioenadministratie.

## 3.1 Kenmerken deelnemers

De deelnemers van Pensioenfonds Schoonmaak zijn trots op hun werk. Dagelijks zorgen deze schoonmakers en glazenwassers, op talloze plekken in ons land, voor een schone en prettige werk- en leefomgeving.

### Kennisniveau pensioen

De kennis over het pensioen en het pensioenfonds is bij onze deelnemers beperkt. Het pensioenbewustzijn is minimaal. Het pensioen wordt als ingewikkeld ervaren. Deelnemers van Pensioenfonds Schoonmaak weten vaak wel dat ze AOW gaan ontvangen en pensioen opbouwen, maar weten vaak niet hoe het pensioen geregeld is en hoe hun financiën eruit zien als ze met pensioen gaan. Deelnemers zijn niet zo bezig met de nieuwe regels voor pensioen.

### Opleiding en achtergrond

Een groot deel van de deelnemers ervaart moeite met de Nederlandse taal. Ongeveer de helft van de deelnemers heeft een migratieachtergrond. Er zijn meer dan 100 nationaliteiten terug te zien. Vanuit sociale partners wordt er veel tijd en geld geïnvesteerd in taallessen voor werknemers. Het is onhaalbaar om in alle talen te communiceren, niet alleen in (proces)communicatie, maar bijvoorbeeld ook door het klantcontactcentrum. Daarom is onze voertaal Nederlands.

### Inkomen nu en later

De salarissen in de sector zijn lager dan een modaal inkomen, ook omdat werknemers vaak parttime werken. Deelnemers bij Pensioenfonds Schoonmaak hebben relatief lage pensioenen. Voor de meeste deelnemers is de AOW een groter deel van het inkomen dan het pensioen. Ruim de helft van de deelnemers maakt zich zorgen of ze later voldoende geld hebben om van te leven. De stijgende kosten voor energie en levensonderhoud spelen hier waarschijnlijk ook een belangrijke rol bij.

### Zwaar werk

Ruim de helft van de actieven geeft aan dat ze bang zijn dat ze eerder moeten stoppen vanwege

het zware werk. Oudere werknemers melden zich ook steeds vaker ziek. Veel schoonmakers hebben behoefte om eerder te stoppen met werken. Maar het pensioen eerder laten ingaan, is daarvoor meestal geen oplossing omdat het pensioen dan te laag wordt. Mogelijk biedt de verruimde Regeling voor Vervroegde Uittreding<sup>1</sup> (RVU) vanuit de overheid voor deze deelnemers oplossingen. Naast de RVU is er de Generatiepactregeling. Deelnemers werken dan 80% en ontvangen 95% loon en 95% pensioenopbouw.

In de schoonmaak- en glazenwassersbranche hebben deelnemers soms meerdere dienstverbanden. En er wordt relatief veel gewisseld van baan of werkgever. We zien dan ook veel indienst- en uitdiensttredingen en bij de deelname aan Pensioenfonds Schoonmaak zien we veel wisselingen. Daarnaast constateren we relatief veel uitdiensttredingen vóór de pensioendatum. Dit resulteert in een hoog aantal gewezen deelnemers (slapers).

### (Digitale) bereikbaarheid

Pensioenfonds Schoonmaak communiceert digitaal als het kan en niet-digitaal als dat moet. Naast procescommunicatie zoals startbrieven, stopbrieven, EUPO/SUPO/UPO/GUPO, betaalspecificaties en jaaropgaven vormen onze website, de Mijn-omgeving, de digitale nieuwsbrieven en het sociaal mediakanaal Facebook onze belangrijkste informatiemedia.

Volgens onze pensioenadministratie en de Klantcockpit is momenteel 33% van de deelnemers niet digitaal bereikbaar. We hebben de werkgevers verzocht de e-mailadressen van werknemers door te geven en hebben diverse e-mailwervingsacties gedaan om dit percentage omlaag te krijgen. Deze acties zetten we door in de aanloop naar de overgang. De niet-digitale deelnemers ontvangen de wettelijk verplichte communicatie altijd al per post. Dit blijven we doen in de communicatie over de nieuwe pensioenregeling. Speciaal voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling ontwikkelen we voor de

1 RVU: Deze regeling heeft als doel om te voorzien in een uitkering om de tijd tot de pensioeningangsdatum of de AOW te overbruggen. De regeling is voor deelnemers die maximaal 3 jaar voor hun AOW-leeftijd zitten. Om vervroegd te stoppen door de RVU-regeling, moet je dus 64 jaar of ouder zijn.

niet-digitale actieve deelnemers en gepensioneerden éénmalig een papieren pensioenkrant.

### Contactkanalen

Pensioenfonds Schoonmaak vindt het belangrijk om bereikbaar te zijn via het voorkeurskanaal van de deelnemer: telefonisch, per e-mail, per chat of per brief. Als deelnemers een vraag hebben over hun pensioen is de werkgever niet het eerste kanaal waar zij naar toe gaan. De werkomgeving van de medewerker is vaak op fysieke afstand van de werkgever, waardoor de werkgever als kanaal minder vanzelfsprekend is, maar wel gebruikt wordt. FNV Schoonmaak, CNV, Schoonmakend Nederland en RAS en het sociale netwerk worden ook ingezet.

### Conclusies op basis van de kenmerken van de deelnemers

- Omdat informatie over veranderingen en complexe kwesties door onze deelnemers al snel als overweldigend wordt ervaren, communiceren we gelaagd: we leggen de basis uit en in de verdieping slaag kunnen de deelnemers meer achtergrond en toelichting vinden. Zo kan de deelnemer zelf bepalen hoeveel informatie hij wil krijgen. Hiermee geven we ook invulling aan onze zorgplicht.
- We hanteren onze uitgangspunten voor begrijpelijke communicatie, zie Hoofdstuk 2 'Communicatiestrategie', paragraaf 'Onze uitgangspunten voor communicatie'. Dit deden we al en dit blijven we doen. Onze deelnemers zijn hiermee vertrouwd.
- We houden de communicatie betaalbaar: we besteden het geld liever aan de pensioenen van onze deelnemers.
- Onze deelnemers zijn voor het krijgen van informatie over pensioen vertrouwd met onze vaste kanalen en middelen: de publieke website met daarop het kennisdossier, mijn.pensioenschoonmaak.nl, de digitale nieuwsbrieven en de posts op Facebook. De ondersteunende middelen die we ontwikkelen voor het geven van toelichting of uitleg maken we dan ook geschikt voor gebruik in deze kanalen. In 2024 evalueren we onze kanalenstrategie om er zeker van te zijn dat we in de aanloop naar 1 januari 2026 en tijdens de nazorgperiode de juiste mix aan middelen en kanalen inzetten.
- Bovenop de informatie via onze vaste kanalen en middelen sturen we het voorlopige en

later het definitieve transitieoverzicht.

- Als de deelnemer expliciet kiest voor niet-digitale communicatie of als digitaal niet mogelijk is, dan ontwikkelen we speciaal voor hen eenmalig een papieren pensioenkrant, waarin we hen informeren over de aankomende veranderingen en de nieuwe pensioenregeling. De pensioenkrant sturen we naar de doelgroepen voor wie de informatie het meest belangrijk is: de actieven en de gepensioneerden. Zo houden we het ook betaalbaar. Een groot deel van de slapers zit namelijk onder de afkoopgrens. De kosten wegen hier niet op tegen de baten. Daarnaast ontvangen alle niet-digitale deelnemers het voorlopige en het definitieve transitieoverzicht met een begeleidende brief per post.
- We zetten online middelen in als dat kan en offline middelen als dat moet. Voor de communicatie rondom de nieuwe regels voor pensioen zetten we er extra effort op om de niet-digitale deelnemers alsnog op digitaal te krijgen.
- Deelnemers die we niet digitaal kunnen bereiken ontvangen de wettelijk verplichte communicatie per post. Zie ook hoofdstuk 5 Communicatie.
- Het kan voorkomen dat er sprake is van een specifieke situatie bij de deelnemers. Dit vraagt dan om specifieke boodschappen in de periode van de overgang op de nieuwe regels voor pensioen. Zie ook paragraaf 3.2 'Segmentatie deelnemers'.
- We zijn en blijven bereikbaar via het voorkeurskanaal van de deelnemer.
- Omdat deelnemers zich bij vragen wel eens wenden tot FNV Schoonmaak, CNV, Schoonmakend Nederland en RAS houden we hen betrokken bij de invulling van de nieuwe pensioenregeling voor de schoonmakers en glazenwassers. Zie ook paragraaf 3.6 'Kenmerken overige stakeholders'.

## 3.2 Segmentatie deelnemers

Pensioenfonds Schoonmaak onderscheidt op basis van pensioenstatus de volgende groepen deelnemers als de belangrijkste communicatie-

doelgroepen in de transitie. De keuze voor segmenteren op pensioenstatus sluit aan op de keuzes die de sociale partners hebben gemaakt in het Transitieplan.

Doelgroepen op basis van pensioenstatus	Aantal	Percentage van het totaal
Actieven en deels-gepensioneerden (voor actieve deel) inclusief vrijwillige voortzitters	102.302	19,7%
Slapers	277.519	53,5%
Gepensioneerden en deels-gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)	32.392	6,3%
Arbeidsongeschikten	9.991	1,9%
Partners*	4.730	0,9%
Ex-partners uitkerend	7.599	1,5%
Ex-partners niet-uitkerend**	64.695	12,5%
Wezen	246	0,0%
Onvindbaren – Levenslang Ouderdomspensioen (LOP)	16.302	3,2%
Onvindbaren – Levenslang Partnerpensioen (LPP)	2.837	0,5%
<b>Totaal</b>	<b>518.613</b>	<b>100,0%</b>

\* Onder partners verstaan we: partners die een ingegaan partnerpensioen hebben. (Dus niet: partners van deelnemers en gepensioneerden die nog in leven zijn).

\*\* In januari 2024 is aan de ex-partners niet uitkerend een afkoopvoorstel gedaan. De verwachting is dat een groot deel wil afkopen. Dat betekent dat het aantal ex-partners niet uitkerend beduidend lager wordt. NB Op dit moment (status 22-04-2024) zijn er 17.000 afkoopvoorstellen toegekend. Dit aantal kan nog oplopen. Het aantal ex-partners niet uitkerend passen we aan zodra alle afkoopvoorstellen in overweging zijn genomen.

### Hoogte van het pensioen

In de onderstaande overzichten geven we inzicht in de hoogte van het bruto pensioen van de deelnemers op jaarbasis.

Te bereiken gemiddeld pensioen actieven zonder arbeidsongeschikten:

Hoogte bruto pensioen (te bereiken pensioenen) p.j.	Gemiddeld	Mediaan	Lager dan afkoopgrens (%)
Actief	€ 4.206	€ 3.184	7,0%
Slaper	€ 473	€ 124	77,8%
Gepensioneerd	€ 1.950	€ 1.071	
Hoogte bruto pensioen (opgebouwde pensioenen) p.j.	Gemiddeld	Mediaan	Lager dan afkoopgrens (%)
Actief	€ 1.626	€ 830	42,8%
Slaper	€ 473	€ 124	77,8%
Gepensioneerd	€ 1.950	€ 1.071	

Te bereiken gemiddeld pensioen actieven inclusief arbeidsongeschikten:

Hoogte bruto pensioen (te bereiken pensioenen) p.j.	Gemiddeld	Mediaan	Lager dan afkoopgrens (%)
Actief	€ 4.138	€ 3.131	7,1%
Slaper	€ 473	€ 124	77,8%
Gepensioneerd	€ 1.950	€ 1.071	
Hoogte bruto pensioen (opgebouwde pensioenen) p.j.	Gemiddeld	Mediaan	Lager dan afkoopgrens (%)
Actief	€ 1.698	€ 917	40,2%
Slaper	€ 473	€ 124	77,8%
Gepensioneerd	€ 1.950	€ 1.071	

Te bereiken gemiddeld pensioen actieven inclusief arbeidsongeschikten die nog werken:

Hoogte bruto pensioen (te bereiken pensioenen) p.j.	Gemiddeld	Mediaan	Lager dan afkoopgrens (%)
Actief	€ 4.209	€ 3.190	7,0%
Slaper	€ 473	€ 124	77,8%
Gepensioneerd	€ 1.950	€ 1.071	
Hoogte bruto pensioen (opgebouwde pensioenen) p.j.	Gemiddeld	Mediaan	Lager dan afkoopgrens (%)
Actief	€ 1.639	€ 836	42,4%
Slaper	€ 473	€ 124	77,8%
Gepensioneerd	€ 1.950	€ 1.071	

### 3.3 Informatiebehoefte deelnemers per leeftijdscategorie

Voor de communicatie met deelnemers segmenteren we de doelgroepen op pensioenstatus. We kennen onze doelgroepen goed en houden rekening met de verschillen in informatiebehoefte en impact binnen de gesegmenteerde deelnemersdoelgroepen. Deze verschillen hangen samen met de leeftijdscategorie, de levensgebeurtenissen en de bijbehorende behoeftes. We onderscheiden 4 leeftijdscategorieën<sup>2</sup>: 18 tot 38 jaar, 38 tot 56 jaar, 56 tot 68 jaar en 68 jaar en ouder. In Bijlage 1 nemen we de beschrijvingen op van de informatiebehoefte van de deelnemers per leeftijdscategorie. Deze kennis nemen we mee bij de invulling van de communicatie.

#### Segmentatie transitieoverzichten

In de basis segmenteren we op pensioenstatus. Om tot de noodzakelijke segmentatie bij het

voorlopige en definitieve transitieoverzicht te komen, wordt een nFTK-Wtp analyse gedaan. We bekijken op basis van de verschillen tussen de nieuwe en de huidige regels welke segmentatie het best passend en qua uitvoering haalbaar is. Zodat op een juiste en evenwichtige wijze de verschillen tussen scenariobedragen kunnen worden toegelicht. Op basis van de resultaten stellen we vast hoe de segmentatie wordt toegepast. Een voorbeeld is segmentatie op leeftijd van de deelnemer. Zo wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan het voorkomen van onrealistische verwachtingen bij jongere deelnemers omdat voor hen het verwachte pensioen in een goed-weer scenario mogelijk fors omhoog kan gaan.

<sup>2</sup> Ontleend aan deskresearch aangevuld met resultaten van onderzoeken op diverse thema's en doelgroepen, uitgevoerd door APG in september 2022.

### Doelgroep deelnemers die mogelijk compensatie krijgen

Als er sprake is van compensatie door afschaffing van de doorsneesystematiek, dan geldt dit voor actieven en arbeidsongeschikten van 55 tot en met 66 jaar.

Compensatieverdeling	Tot 55 jaar: geen compensatie	55 jaar tot 67 jaar: wel compensatie
Actieven	71,4 %	28,6 %
Actieven inclusief arbeidsongeschikten in dienst	71,1 %	28,9 %
Actieven inclusief alle arbeidsongeschikten	68,5 %	31,5 %

### Doelgroepen in een specifieke situatie

Het kan voorkomen dat er sprake is van een specifieke situatie bij de deelnemers. Dit vraagt dan om specifieke boodschappen in de periode van de overgang op de nieuwe regels voor pensioen.

<b>Specifieke situatie</b>	Zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>Deelnemers 10 jaar voor de AOW-leeftijd op 1 januari 2026</li> <li>Deelnemers die een ANW-hiaat hebben verzekerd</li> <li>Oud-deelnemers met een vrijwillige voortzetting</li> <li>Ex-partners met een verevend pensioen</li> <li>Deelnemers met gemoedsbezwaren</li> <li>Vrijwillig aangesloten werkgevers en hun deelnemers</li> </ul>
<b>Situatie verandert kort voor of na de overgang</b>	Zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvragen van pensioen</li> <li>Toetreding tot het fonds</li> <li>Waardeoverdracht</li> <li>Overlijden (in relatie tot het nabestaandenpensioen)</li> <li>Meer of minder gaan werken</li> </ul>
<b>Hoog risicogroepen*</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deelnemers met een uitkering zoals arbeidsongeschikte deelnemers, ex-partners, wezen en nabestaanden</li> <li>Deelnemers die tijdens de overgang te maken krijgen met een life event (bijv. scheiding, arbeidsongeschiktheid of overlijden)</li> <li>Deelnemers die er na invaren op achteruit gaan (en al of niet gecompenseerd worden)</li> </ul>

\* Pensioenfonds Schoonmaak kent veel deelnemers met beperkte tot geen digitale vaardigheid, slechte leesvaardigheid en beperkt taalniveau. Wij rekenen hen dan ook niet tot een hoog risicogroep. Wij beschouwen hen als onze standaard doelgroep.

Voor het grootste deel zijn de 'situationele boodschap(pen)' voor deze deelnemers bekend en verwerkt in de Boodschappen-doelgroepmatrix in paragraaf 5.2. In het 2e kwartaal 2025 vinden er werksessies plaats om de specifieke situaties goed te overwegen en om te besluiten of er informatie moet worden aangepast of aangevuld en via welke kanalen of middelen. In juli/augustus 2025 is het

plan hiervoor gereed. Op dat moment voegen we de aanvullende kernboodschappen toe aan paragraaf 5.2.

### 3.4 Kenmerken werkgevers

#### De rol die de werkgever inneemt bij het pensioen

Pensioenfonds Schoonmaak heeft zo'n 3.500 aangesloten werkgevers. De rol van de werkgever hangt vaak samen met de grootte van het bedrijf:

- Voor kleine bedrijven is pensioen voornamelijk een kostenpost en een administratieve taak. Deze werkgevers, of hun administratiekantoren, zijn vooral uitvoerend bezig met pensioen: de primaire operationele processen. Ruim 95% van de schoonmaakbedrijven heeft minder dan 100 mensen in dienst. Dat betekent dat veel verantwoordelijkheden, zo ook pensioen, bij 1 persoon terecht komen.

- Bij grote bedrijven, met een professionele HR-afdeling, is de rol van de werkgever bij pensioen breder. Pensioen is een belangrijke arbeidsvoorwaarde en onderdeel van bijvoorbeeld het vitaliteitsbeleid. De HR-afdeling kan een voorlichtingsrol invullen, mits zij voldoende op de hoogte zijn van de veranderende pensioensituatie. Pensioenfonds Schoonmaak wil deze grote werkgevers faciliteren en stimuleren om een voorlichtersrol in te nemen.

### 3.5 Segmentatie werkgevers

Om de behoefte en communicatievoorkeuren van de werkgevers in kaart te brengen, is er gekozen voor segmentatie op basis van 3 verantwoordelijkheden: Uitvoeren, Adviseren en

(Be)sturen. Zo kunnen we werkgevers voorzien van de meest relevante informatie, passend bij hun rol in de organisatie.

Uitvoeren	Adviseren	(Be)sturen
Verantwoordelijkheden	Verantwoordelijkheden	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.	Mensen met een adviserende HR-verantwoordelijkheid met pensioen in hun portefeuille. Ze geven zowel strategisch-tactisch als casusspecifiek 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. Naast het adviseren zijn ze ook het eerste aanspreekpunt voor pensioeninhoudelijke vragen van medewerkers.	Houden zich op strategisch niveau bezig met de ontwikkeling van de organisatie op het gebied strategie, financiën en beleid (waaronder het 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 de ambities van de organisatie. Ze zijn het schakelpunt tussen fonds en organisatie, met name bij complexere vraagstukken en escalaties.
Rollen	Rollen	Rollen
Salarisadministrateur   HR/P&O medewerker   financieel administrateur   ondernemer   administratiekantoor	HR business partner   HR adviseur   externe adviseur   lid OR   medewerker die pensioen als specialisatie heeft	Directeur GAH   CHRO   HR Directeur   HR Manager   teamleider   manager personeelszaken   ondernemer

Grootte van het bedrijf	Aantal	Percentage van het totaal	Bereik aantal medewerkers	Bereik aantal medewerkers (%)
Bedrijf < 10 medewerkers	2.291	65%	7.045	7%
Bedrijf 10 < 100 medewerkers	1.051	30%	26.388	25%
Bedrijf > = 100 medewerkers	159	5%	70.179	68%
<b>Totaal</b>	<b>3.501</b>	<b>100%</b>	<b>103.612</b>	<b>100%</b>

### Secundaire doelgroep: administratiekantoren

Een groot deel van de werkgevers besteedt de administratieactiviteiten uit aan externe administratiekantoren. De verantwoordelijkheid

om hen te informeren over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling, ligt bij de werkgever. Vanzelfsprekend willen we werkgevers daarbij wel ondersteunen.

Salarisadministratie	Aantal	Percentage van het totaal
Werkgever besteedt administratie uit	2611	74%
Werkgever besteedt administratie NIET uit	936	26%

## 3.6 Kenmerken overige stakeholders

Het fonds heeft stakeholders, zoals FNV, Schoonmaak, CNV, Schoonmakend Nederland en RAS. Hiermee heeft Pensioenfonds Schoonmaak regelmatig contact, waarin we onder meer de invulling van de nieuwe pensioenregeling

behandelen. Deze partijen hebben ook toegang tot de online kennisbank. Daarnaast is er periodiek overleg met meerdere stakeholders tijdens de pensioentafel.

## 3.7 Informatiebehoefte werkgevers per functie

Voor de communicatie met werkgevers segmenteren we de doelgroepen op 3 verantwoordelijkheden: Uitvoeren, Adviseren en (Be)sturen. We kennen onze doelgroepen goed en houden rekening met de verschillen

in informatiebehoefte en impact binnen de gesegmenteerde werkgeversdoelgroepen. In Bijlage 2 nemen we de beschrijvingen op van de informatiebehoefte van de werkgevers per verantwoordelijkheid.

# 4 Doelen

## 4.1 Hoofddoel

Het belangrijkste doel is om deelnemers en werkgevers voor, tijdens en na de overgang naar de nieuwe pensioenregeling een gerust gevoel te laten ervaren, omdat ze weten waar ze aan toe zijn en realistische verwachtingen hebben. Behouden van vertrouwen in het (eigen) pensioen en het fonds is daarvoor van belang. Vanuit het hoofddoel formuleren we doelen op kennis-, houding- en gedragsniveau. In mei/juni 2024 hebben we met het Relationeel Klanttevredenheidsonderzoek (rKTO) een nul-meting op de doelen verricht. De opgenomen percentages van de doelen zijn

bepaald op basis van de uitkomsten uit dit rKTO in combinatie met onze verwachtingen hierover.

In 2025 en in de eerste helft van 2026 herhalen we het klanttevredenheidsonderzoek om de status van de doelen te meten en het effect van de communicatie te kunnen zien. Op basis van de evaluatie kunnen we zien of we in de communicatie moeten bijsturen. In hoofdstuk 7 gaan we dieper in op de effectmeting.

## 4.2 Doelen - deelnemers

Vanuit draagvlak en vertrouwen in het (eigen) pensioen en het fonds willen we onze deelnemers inzicht en duidelijkheid bieden in hun nieuwe pensioen. Dat doen we met een collectiviteitsstrategie, die overgaat in een informatiestrategie.

Vanuit het hoofddoel hebben we subdoelen geformuleerd die gericht zijn op de kennis, houding en het gedrag van de deelnemer. Deze zijn hieronder gekwantificeerd als K1, K2, H1 en G1.

In hoofdstuk 5.1 Communicatiefases boodschappen is terug te zien welke boodschap voor welke doelgroep en via welke middel/ kanaal bijdraagt aan welk doel. In hoofdstuk 7 'Effectmeting en evaluatie' zijn bij de ondergenoemde doelen per jaar de te realiseren doelstelling in % opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de resultaten van de 0-meting in 2024. Ook wordt in hoofdstuk 7 ingegaan op metingen onder kleinere doelgroepen, met een kwetsbare status en leeftijdscohorten.

Hoofddoel	Doelen	Toelichting
<i>"Ik weet dat er een nieuwe pensioenregeling is. Ik heb er een gerust gevoel bij, want ik weet waar ik met mijn pensioen aan toe ben. Ik weet wat dit persoonlijk betekent, want ik zie concrete, persoonlijke bedragen van hoeveel ik had en hoeveel ik krijg na de overgang"</i>	<b>Algemene Kennis (K1)</b> 41% van de deelnemers weet in Q2 2026 dat de pensioenregeling gaat veranderen.	In de besluitvormingsfase communiceren we over de belangrijkste aspecten van de nieuwe pensioenregeling: wat blijft hetzelfde en wat verandert er met de nieuwe pensioenregeling. Oftewel: de (nieuwe) basis waar de deelnemer op kan rekenen: u blijft pensioen opbouwen en we blijven risico's met elkaar delen.
	<b>Persoonlijke Kennis (K2)</b> 41% van de deelnemers weet wat in Q2 2026 de nieuwe pensioenregeling betekent voor het eigen pensioen.	
	<b>Houding (H1)</b> 38% van de deelnemers heeft in Q2 2026 een gerust gevoel over de nieuwe regeling.	Een gerust gevoel ontstaat door antwoord te geven op de vraag 'Hoeveel had ik en hoeveel krijg ik' en kennis van de hoofdlijnen. Het antwoord kan pas concreet worden gegeven met het transitieoverzicht, waarop de concrete, persoonlijke bedragen staan. Deelnemers ontvangen ongeveer 3 maanden vóór de overgang het voorlopige transitieoverzicht en circa 3 maanden ná de overgang ontvangen zij het definitieve transitieoverzicht.
	<b>Gedrag (G1)</b> In Q2 2026 hebben 40.250 (cumulatief aantal) unieke bezoekers ingelogd op mijn.pensioenschoonmaak.nl en bezoeken de pagina 'persoonlijke situatie'.	



### 4.3 Doelen – werkgevers

Met een informatiestrategie willen we werkgevers betrekken in de nieuwe pensioenregeling (wat blijft hetzelfde, wat verandert er, wat betekent dit, wanneer gebeurt er wat en waar kan ik terecht bij vragen). We willen bereiken dat werkgevers zo goed mogelijk op de hoogte zijn (en zo min mogelijk vragen hebben over) de nieuwe pensioenregeling, de gevolgen ervan voor de werknemers, de

hoogte van de premie en het proces van premieafdracht. We willen hen in staat stellen om vragen van werknemers te beantwoorden. In hoofdstuk 7 'Effectmeting en evaluatie' zijn bij de ondergenoemde doelen per jaar de te realiseren doelstelling in % opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de resultaten van de 0-meting in 2024.

Hoofddoel	Doelen: kennis, houding, gedrag	Toelichting
<i>"Ik weet dat er een nieuwe pensioenregeling is en wat dit voor mij als werkgever betekent".</i>	<b>Kennis</b> 75% van de werkgevers weet in Q2 2026 waar ze informatie over de nieuwe pensioenregeling kunnen vinden. <b>Houding</b> 69% van de werkgevers is in Q2 2026 tevreden over informatie die zij krijgen vanuit het fonds over de nieuwe pensioenregeling. <b>Gedrag</b> 54% van de werkgevers heeft in Q2 2026 de nieuwsbrief/ emailcampagne over dit onderwerp (open rate) geopend.	Veel aangesloten werkgevers zien pensioen voornamelijk als een kostenpost. Naast de concrete premiebedragen, is het voor werkgevers ook prettig om te weten hoe de premie zich ontwikkelt. Dat de nieuwe pensioenregeling een premieregeling is, is voor de werkgevers dus interessant om te weten. Dit geeft hen een bepaalde mate van zekerheid over de premieontwikkeling.

# 5 Communicatie

## 5.1 Communicatiefases boodschappen

### We communiceren in fases

We gaan geleidelijk van informatie over het proces, naar algemene informatie over de nieuwe pensioenregeling, tot concrete informatie over wat de nieuwe pensioenregeling voor de deelnemer persoonlijk betekent. In Hoofdstuk 2 Communicatiestrategie gaven we al aan dat we 3

fases onderkennen: de besluitvormingsfase, de implementatiefase en de nazorgfase. Binnen de implementatiefase zijn er 3 belangrijke momenten: 6 maanden vóór de overgang, ongeveer 3 maanden vóór de overgang en de datum van de overgang: 1 januari 2026. Op basis van timing ontstaan er feitelijk 5 fases, die we in onderstaand schema toelichten.

Jaar	2023/2024	2025	1 jan 2026		2026
Fase	Besluitvorming	Implementatie			Nazorg
Timing	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
	Van juli 2023 (Wtp van kracht) tot 6 maanden vóór de overgang	6 maanden vóór de overgang	Ongeveer 3 maanden vóór de overgang (sept-okt-nov 2025)	01-01-2026 (datum overgang)	Ongeveer 3 maanden na de overgang (maart-april-mei 2026)
	Deelnemers krijgen informatie over waarom er nieuwe regels voor pensioen komen; dat het transitieplan en implementatieplan (inclusief communicatieplan) is gepubliceerd, wat in grote lijnen hetzelfde blijft en wat de belangrijkste veranderingen zijn ten opzichte van de huidige regels voor pensioen; de stappen die we gaan nemen en de daarbij horende planning. En waar deelnemers terecht kunnen in geval van vragen. De informatie is algemeen van aard.	Deelnemers kunnen in het Kennisdossier (op publieke website) alle ins & outs over de nieuwe pensioenregeling lezen. Ook via andere kanalen en middelen krijgen ze informatie en zoomen we in op een aantal belangrijke onderdelen van de pensioenregeling. Deelnemers weten wanneer ze verdere informatie krijgen, waaronder het persoonlijke transitieoverzicht. De informatie is concreet.	Deelnemers krijgen het voorlopige transitieoverzicht met voorlopige pensioenbedragen (prognose). In geval van vragen kunnen deelnemers terecht op de website en bij een goed voorbereid serviceteam (KCC). De informatie is concreet en persoonlijk.	De nieuwe pensioenregeling van Pensioenfonds Schoonmaak is van kracht. De website en de reguliere procescommunicatie zijn aangepast met informatie over de nieuwe pensioenregeling. In geval van vragen kunnen de deelnemers terecht op de website en bij een goed voorbereid KCC.	Deelnemers krijgen het definitieve transitieoverzicht met de definitieve pensioenbedragen. De transitietool in Mijn.pensioenschoonmaak.nl is geüpdate met de definitieve bedragen. In geval van vragen kunnen de deelnemers terecht op de website en bij een goed voorbereid KCC.

### Voor alle 5 de fases zijn kernboodschappen ontwikkeld

De sociale partners hebben keuzes gemaakt voor de invulling van de nieuwe pensioenregeling. Dit alles is vastgelegd in het transitieplan. De eerste versie is gepubliceerd in december 2023. Het vernieuwde transitieplan is gepubliceerd op 19 september 2024 op de website van Pensioenfonds Schoonmaak. Aan de hand van het transitieplan zijn de kernboodschappen

ontwikkeld. Onder kernboodschappen verstaan we de inhoudelijke richting voor de boodschap op specifieke onderwerpen. Op basis van het vernieuwde transitieplan was het niet noodzakelijk om de kernboodschappen aan te passen. De kernboodschappen zijn in deze fase nog geen uitgewerkte teksten op schrijfniveau A2. Dit volgt in de fase van de contentcreatie over de betreffende onderwerpen.

## 5.2 Boodschappen-doelgroepenmatrix

### In de 'boodschappen-doelgroepenmatrix' brengen we per fase overzicht aan

In de matrix staat beschreven:

- Welke kernboodschappen van belang zijn voor welke doelgroepen en in welke fase.
- Ook vermelden we de kanalen die we daarvoor inzetten (of al hebben ingezet). Een toelichting op de kanalen en middelen en het bereik ervan staat beschreven in paragraaf 5.5.3 'Overzicht en toelichting kanalen en middelen'
- Ook geven we in de matrix aan welke boodschap bijdraagt aan welke doelstelling:
  - Algemene Kennis (K1): 41% van de deelnemers weet dat de pensioenregeling gaat veranderen.
  - Persoonlijke Kennis (K2): 41% van de deelnemers weet wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor het eigen pensioen.
  - Houding (H1): 38% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling.
  - Gedrag (G1): 40.250 (cumulatief aantal) unieke bezoekers loggen in op mijn.pensioenschoonmaak.nl en bezoeken de pagina 'persoonlijke situatie'.

### Communicatie is tweerichtingsverkeer

In al onze uitingen stimuleren we tweerichtingsverkeer. Dat deden we al actief en dat blijven we zeker doen in de communicatie over de nieuwe regels voor pensioen. Contactinformatie staat bij ons altijd direct vindbaar in de eerste laag: chatten, bellen, mailen en volgen op social media. We vragen in nieuwsbrieven om feedback middels duimpjes omhoog/omlaag met de mogelijkheid om toelichting te geven; middels pop-ups op de website nodigen we mensen uit hun mening over de website te geven en we vragen actief om respons in onze Facebookuitingen. Daarnaast overwegen we een pensioenquiz in te zetten met vragen als: 'wanneer gaat het fonds over op de nieuwe pensioenregeling?'. Deze quizvragen verwerken we in nieuwsbrieven en posten we op Facebook. Kortom; we benutten de mogelijkheid om de interactie op te zoeken met zowel deelnemers als werkgevers. De respons hierop is onderdeel van de feedbackloop, zodat we vinger aan de pols houden. Er is een webcareteam dat op de sociale media kan reageren.

**FASE 1: VAN JULI 2023 (Wtp VAN KRACHT) tot 6 MAANDEN VÓÓR OVERGANG  
ER KOMEN NIEUWE REGELS VOOR UW PENSOEN**

Kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
<p><b>1A</b> Gepubliceerd in 2023</p> <p>Kennisdossier (op publieke website) + Artikel in digitale nieuwsbrief</p>	K1	<p><b>&lt;Onderstaande boodschappen zijn in 2023 al in het Kennisdossier (op de publieke website) en de digitale nieuwsbrief gepubliceerd&gt;</b></p> <p><b>Waarom nieuwe regels voor pensioen?</b> De afgelopen jaren is er veel veranderd in Nederland. Het is belangrijk dat de pensioenen passen bij hoe het nu gaat. En mee veranderen in de toekomst. Daarom krijgen we nieuwe regels voor pensioen. Tussen nu en 2028 gaan alle pensioenfondsen over naar de nieuwe regels voor pensioen. &lt;Link naar video 'Waarom nieuwe pensioenregels, Ministerie SZW&gt;</p> <p><b>Uw pensioen verandert mee</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensioenfondsen hebben straks minder geld voor reserves nodig. Hierdoor kunnen de pensioenen eerder omhoog.</li> <li>• Pensioenen kunnen ook omlaag. Een beetje reservegeld is daarom belangrijk. Zo worden de pensioenen niet opeens een stuk lager en hebben gepensioneerden een stabiel pensioen wanneer het minder goed gaat.</li> <li>• Straks krijgt iedereen een pensioenpot. U en uw werkgever leggen geld in. Dit gaat straks allemaal in uw pensioenpot. Samen met de winst uit beleggingen. Soms is er verlies. Dan daalt het bedrag in de pensioenpot. Als er winst is, dan groeit uw pensioenpot.</li> <li>• Met het geld in de pensioenpot krijgt u straks uw leven lang ouderdomspensioen. U kunt dit geld dus niet zelf opnemen. Het geld in uw pensioenpot is alleen voor uw pensioen.</li> <li>• Nu krijgt iedereen voor elke euro pensioenpremie hetzelfde pensioen. Eigenlijk klopt dit niet. Jonge werknemers leggen langer geld in en oudere werknemers leggen korter geld in. Dit werkt goed als iemand zijn hele leven pensioen opbouwt, het liefst bij 1 pensioenfonds. Nu gebeurt dat bijna niet meer. Daarom krijgt iedereen een pensioenpot. Zo kunt u straks altijd zien hoeveel geld er in uw pensioenpot zit en hoe dit meebeweegt met de economie. De nieuwe regels voor pensioen passen beter bij hoe we nu werken, omdat we vaker van werkgever wisselen</li> </ul> <p><b>Veel blijft hetzelfde</b> U blijft vanaf uw AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid. Uw werkgever blijft samen met u geld inleggen voor uw pensioen. En als u met pensioen gaat, krijgt u nog steeds pensioen zolang u leeft. We blijven voor elkaar zorgen. Als u arbeidsongeschikt wordt, blijft u pensioen opbouwen. Ook blijven uw nabestaanden verzekerd. En werkgevers- en werknemersorganisaties blijven samen afspraken maken over de pensioenregelingen. &lt;Link naar video 'Wat blijft en wat verandert er', Ministerie SZW&gt;</p> <p><b>Dit verandert er</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nu zijn er afspraken over de hoogte van uw pensioen. Over hoeveel geld u krijgt als u met pensioen bent. Straks zijn er afspraken over de hoogte van de premie die u en uw werkgever betalen. Straks staat de hoogte van het pensioen niet vast. Dit hangt af van het geld dat we verdienen door de premie te beleggen.</li> <li>• Vakbonden en Schoonmakend Nederland kozen voor de solidaire regeling. Dit betekent dat het pensioen van alle deelnemers samen wordt belegd. Deelnemers delen ook samen de risico's.</li> <li>• U ziet met de nieuwe regels beter hoe het met uw pensioen gaat. Zo kunt u elk jaar zien hoeveel rendement er is behaald in uw pensioenpot. Het pensioen is dus persoonlijker. En u heeft er beter zicht op.</li> <li>• U krijgt straks waarschijnlijk een extra pensioenkeuze: bedrag ineens. Dit houdt in dat u in 1 keer een deel van uw pensioen van ons krijgt. U kunt dan maximaal 10% van de waarde van uw totale ouderdomspensioen uit laten betalen. Uw maandelijkse pensioen wordt hierdoor wel lager. U kunt nu nog niet kiezen voor bedrag ineens. Meer informatie over de startdatum van deze regel vindt u op de tijdlijn of onze nieuwspagina.</li> <li>• De leeftijd waarop u begint met het opbouwen van pensioen verandert. Dit is nu 21 jaar en dit is vanaf 1 januari 2024 18 jaar. Hierdoor kunt u al eerder beginnen met het opbouwen van pensioen. En heeft u dus langer de tijd om uw pensioenpot te vullen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerde deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>

		<p><b>Tijdslijn van de mijlpalen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 mei 2023: Wet toekomst Pensioenen (Wtp) door Eerste Kamer</li> <li>• 1 juli 2023: de nieuwe pensioenwet gaat in</li> <li>• Vóór 1 januari 2024: duidelijkheid over de pensioenen die al in zijn gegaan</li> <li>• 1 januari 2024: ingangsdatum startleeftijd naar 18 jaar</li> <li>• Vanaf 1 januari 2025 kunt u waarschijnlijk kiezen voor een bedrag ineens. Deze wet is er nu nog niet.</li> <li>• 1 januari 2026: wij gaan over op de nieuwe pensioenregeling</li> <li>• 1 januari 2028: alle pensioenfondsen moeten over zijn op de nieuwe regels voor pensioen</li> </ul> <p>&lt;Link naar Q&amp;A's&gt;</p> <p><b>Blijf op de hoogte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transitieplan &lt;link naar publicatie Transitieplan Pensioenfonds Schoonmaak&gt;</li> <li>• Aanmelden nieuwsbrief</li> </ul>	
--	--	---	--

**FASE 1: VAN 1 JULI 2023 (WTP VAN KRACHT) tot 6 MAANDEN VÓÓR OVERGANG  
KEUZES VAN DE SOCIALE PARTNERS OVER UW NIEUWE PENSIOENREGELING**

Kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
<p><b>2A</b> Gepubliceerd in december 2023:</p> <p>Publicatie Transitieplan in Kennisdossier (op publieke website) + Artikel in digitale nieuwsbrief</p>	K1	<p><b>&lt;Onderstaande boodschappen zijn in december 2023 al in de digitale nieuwsbrief gepubliceerd. Het transitieplan is in het Kennisdossier (op de publieke website) gepubliceerd&gt;</b></p> <p><b>Aanleiding nieuwe regels voor pensioen</b></p> <p>De regels voor pensioen gaan veranderen. Dat staat in de Wet toekomst pensioenen. Door deze wet krijgt Pensioenfonds Schoonmaak een nieuwe pensioenregeling. Het bestuur van Pensioenfonds Schoonmaak heeft samen met de sociale partners (Schoonmakend Nederland FNV en CNV Vakmensen) afspraken gemaakt over de nieuwe pensioenregeling van Pensioenfonds Schoonmaak. Zij hebben gekozen voor de solidaire premieregeling. De nieuwe regels gaan voor Pensioenfonds Schoonmaak op 1 januari 2026 in.</p> <p><b>Transitieplan</b></p> <p>De afspraken over de nieuwe pensioenregeling staan in het transitieplan &lt; <a href="https://www.pensioenschoonmaak.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel/afspraken-nieuwe-regels-pensioen">https://www.pensioenschoonmaak.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel/afspraken-nieuwe-regels-pensioen</a>&gt;. Het bestuur van Pensioenfonds Schoonmaak gaat nu onderzoeken of we het transitieplan kunnen uitvoeren. En of dit plan goed uitpakt voor elke leeftijdsgroep.</p> <p><b>We verwachten dat een gemiddeld pensioen hoger uitvalt</b></p> <p>Veel hangt af van hoeveel geld we hebben op 1 januari 2026. We kijken dan naar de dekkingsgraad van Pensioenfonds Schoonmaak. Dus hoe goed we het doen om onze deelnemers nu en in de toekomst pensioen te kunnen betalen. Volgens onze berekeningen gaan alle deelnemers er in pensioenverwachting in verwacht weer bij een dekkingsgraad van 110% op vooruit.</p> <p><b>Veel blijft hetzelfde</b></p> <p>Net als nu kopen we aandelen en andere beleggingen. We doen dit met het geld dat u samen met uw werkgever inlegt voor uw pensioen. We blijven ook voor elkaar zorgen in slechte tijden. We vangen meevallers en tegenvallers met elkaar op. Dat verandert niet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerd (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerd en deels gepensioneerd (voor gepensioneerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>

	<p><b>Maar veranderingen zijn er ook</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensioen wordt persoonlijker. Uw pensioen zit straks in een pensioenpot. U kunt zo elk jaar zien hoe uw pensioen ervoor staat. U ziet in de pensioenpot de toevoeging van het geld dat u samen met uw werkgever inlegt.</li> <li>• Voor sommige leeftijdsgroepen is deze overgang naar de nieuwe regeling nadelig. Daarvoor geven we mensen compensatie, zodat ook zij er naar verwachting op vooruit gaan.</li> <li>• Wat gebeurt als u werkt en overlijdt, wordt anders. Uw partner krijgt dan een partnerpensioen tot zijn/haar AOW-leeftijd. Hoeveel pensioen dat is, hangt niet meer af van hoelang u pensioen heeft opgebouwd,</li> <li>• De hoogte van uw pensioen verandert ieder jaar. Hoe hoog uw pensioen wordt, hangt af van het geld dat u samen met uw werkgever opzijzet en van de opbrengsten van de beleggingen.</li> <li>• Pensioenfondsen Schoonmaak treft maatregelen om uw pensioen te beschermen. Dus om tegenvallers op te vangen. Dit doen we om uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden. Ook als het slecht gaat met de economie.</li> <li>• We blijven het geld in alle pensioenpotten gezamenlijk beleggen. Net als nu. Het resultaat dat we behalen met onze beleggingen verdelen we over onze deelnemers. We bouwen het risico af naarmate u ouder wordt. Zo heeft u een pensioen dat zo hoog en zo stabiel mogelijk is.</li> <li>• Het doel is een goed pensioen voor alle deelnemers.</li> <li>• Uw pensioen gaat over naar de nieuwe pensioenregeling.</li> </ul> <p><b>Samen blijven we zorgen voor uw pensioen</b></p> <p>Een goed pensioen voor onze deelnemers vinden we belangrijk. Voor iedereen, jong én oud. Nu én in de toekomst.</p>	
--	--	--

**FASE 1 en 2: VAN JULI 2023 (WTP VAN KRACHT) tot 6 MAANDEN VÓÓR OVERGANG  
Q2 t/m Q4 2024 en Q1 t/m Q2 2025  
KENNISMAKEN MET UW NIEUWE PENSIOEN**

**Toelichting: Q2 2024 tot en met Q4 2025 plaatsen we in iedere kwartaaluitgave van de digitale nieuwsbrief en op social media een artikel over een belangrijk onderdeel uit de nieuwe pensioenregeling. Hieronder staan de onderwerpen per nieuwsbrief kort benoemd. Om dubblures in deze matrix te voorkomen, staan de kernboodschappen in de fase: '6 MAANDEN VÓÓR OVERGANG BINNENKORT GAAT UW PENSIOEN OVER NAAR DE NIEUWE PENSIOENREGELING'.**

Kanalen	Doelstellingen	Kernboodschappen	Doelgroepen
3A Artikel nieuwsbrief + Facebook Q2 2024	K1 K2	<p>&lt;Onderwerp artikel nieuwsbrief Q2 2024&gt;</p> <p><b>U krijgt straks een pensioenpot</b></p> <p>Met de nieuwe regels voor pensioen krijgt iedere deelnemer een pensioenpot. Hierin bouwt u uw pensioen op en hieruit wordt straks uw pensioen betaald. U kunt dit geld niet zelf opnemen. Het geld in uw pensioenpot is alleen voor uw pensioen. Uw pensioenpot kan niet leeg raken. U krijgt ouderdompensioen uw leven lang.</p> <p>&lt;Zie voor uitgeschreven kernboodschappen fase '6 maanden vóór overgang: 'Binnenkort gaat uw pensioen over naar de nieuwe pensioenregeling'&gt;</p> <p>Nieuwsbrief (gepensioneerden)</p> <p>Pensioen gaat straks meebewegen met de economie. Het kan omhoog als het economisch goed gaat. En omlaag als het minder goed gaat. U krijgt al pensioen. Voor u zijn de veranderingen minder groot. Daar zorgen wij voor. Plus: video 'Wat verandert, wat blijft hetzelfde?'</p> <p>Of (actieve deelnemers)</p> <p>Met de nieuwe regels voor pensioen krijgt u een eigen pensioenpot. Het pensioen dat u heeft opgebouwd gaat over naar uw pensioenpot. Hieruit wordt straks uw pensioen betaald. Net als nu krijgt u uw leven lang pensioen. Plus: video 'Wat verandert, wat blijft hetzelfde?'</p> <p>Of (slapers)</p> <p>Met de nieuwe regels voor pensioen krijgt u een eigen pensioenpot. Het pensioen dat u heeft opgebouwd gaat over naar uw pensioenpot. Hieruit wordt straks uw pensioen betaald. Net als nu krijgt u uw leven lang pensioen. Plus: video 'Wat verandert, wat blijft hetzelfde?'</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>

<p><b>3B</b> Artikel nieuws- brief + Facebook <b>Q3 2024</b></p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Onderwerp artikel nieuwsbrief Q3 2024&gt; <b>We houden een reserve aan om te proberen te voorkomen dat uw pensioen verlaagd wordt</b>&lt;Zie voor uitgeschreven kernboodschappen fase '6 maanden vóór overgang: 'Binnenkort gaat uw pensioen over naar de nieuwe pensioenregeling'&gt; Nieuwsbrief (Gepensionerden) Met video "Kan mijn pensioen straks nog omhoog gaan?"Veel mensen vragen zich af of hun pensioen kan stijgen met de nieuwe regels'. Nieuwsbrief (Slapers en actieven): Video "Bouw ik straks net zoveel pensioen op? We kunnen nog niet zeggen of u straks hetzelfde opbouwt. Dit hangt af van 3 verschillende dingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensionerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>
<p><b>3C</b> Gepubliceerd 1 oktober Publicatie Transitieplan in Kennisdossier (op publieke website) <b>Q4 2024</b></p>	<p>K1</p>	<p><b>Nieuwsbericht bij Publicatie vernieuwd transitieplan 2024</b> <b>Afspraken over nieuwe regels zijn iets anders</b> Pensioenfonds Schoonmaak gaat over naar de nieuwe regels voor pensioen. Dat gebeurt op 1 januari 2026. Schoonmakend Nederland, FNV en CNV hebben hiervoor in 2023 een plan gemaakt. Dit heet het transitieplan. Dit plan heeft nu een aanpassing gekregen. Wat is er anders? In het transitieplan staat wat de nieuwe regels zijn. En hoe de pensioenen overgaan van de oude naar de nieuwe regels. We verwachten dat een gemiddeld pensioen hoger wordt door de nieuwe regels. Dit is de belangrijkste boodschap uit het transitieplan. Die is niet anders. Lees het nieuwste transitieplan <b>Wat is er anders?</b> Er komt een buffer voor iedereen. Die buffer gaan we gebruiken om de pensioenen zo stabiel mogelijk te houden. Dat geldt ook voor de pensioen die we al betalen. Dat staat nu duidelijk in het plan. Gaat het slecht met de economie? En verdienen we niet genoeg geld? Dan moeten de pensioenen misschien omlaag. Als dat dreigt te gebeuren, vullen we de pensioenen aan. Dat doen we met geld uit de buffer. Zo blijven de pensioenen zo stabiel mogelijk. Ook willen we dat onze nieuwe pensioenregeling eenvoudig is. Dan kunnen we beter uitleggen hoe uw pensioen in elkaar steekt. Dat is ook goedkoper in de administratie. Verder staat nu in het plan wat we doen voor mensen die arbeidsongeschikt worden. Zij blijven voor de helft pensioen opbouwen. Ook al werken ze niet meer. Daarvoor hoeven zij en hun werkgever geen geld te betalen.Waarom is dit anders? We krijgen steeds meer informatie. Daarom hebben we wat sommen opnieuw gemaakt. Daar kwamen hier en daar andere bedragen uit. Schoonmakend Nederland, FNV en CNV hebben daarnaar gekeken. Zij besloten daarna de teksten in het plan aan te passen. Een andere reden was de informatie van anderen. Zo heeft De Nederlandsche Bank (DNB) gevraagd om wat meer informatie op te nemen in het transitieplan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensionerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>
<p><b>3D</b> Artikel nieuws- brief + Facebook <b>Q4 2024</b></p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Onderwerp artikel nieuwsbrief Q4 2024&gt; <b>Dit is er geregeld als u arbeidsongeschikt bent of wordt</b> &lt;Zie voor uitgeschreven kernboodschappen fase '6 maanden vóór overgang: 'Binnenkort gaat uw pensioen over naar de nieuwe pensioenregeling'&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> </ul>

<p><b>3E</b> Artikel nieuws- brief + Facebook <b>Q1 2025</b></p>	<p>K1 K2 H1 G1</p>	<p>&lt;Onderwerp artikel nieuwsbrief Q1 2025&gt; <b>Dit is er geregeld als u komt te overlijden</b> &lt;Zie voor uitgeschreven kernboodschappen fase '6 maanden vóór overgang: 'Binnenkort gaat uw pensioen over naar de nieuwe pensioenregeling'&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerd (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerd en deels gepensioneerd (voor gepensioneerd deel)</li> </ul>
<p><b>3F</b> Artikel nieuws- brief + Facebook <b>Q2 2025</b></p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Onderwerp artikel nieuwsbrief Q2 2025&gt; <b>We willen dat niemand die bij Pensioenfonds Schoonmaak pensioen opbouwt er in de nieuwe regels voor pensioen op achteruit gaat (compensatie)</b> &lt;Zie voor uitgeschreven kernboodschappen fase '6 maanden vóór overgang: 'Binnenkort gaat uw pensioen over naar de nieuwe pensioenregeling'&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerd (voor actieve deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> </ul>
<p><b>3G</b> Artikel nieuws- brief + Facebook <b>Q3 2025</b></p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Onderwerp artikel nieuwsbrief Q3 2025&gt; <b>Toelichting op het voorlopige transitieoverzicht</b> Hoe moet je het lezen, wat betekenen de bedragen? &lt;Link naar de online transitietool in mijn.pensioenschoonmaak.nl: hulpmiddel met toelichting op het transitieoverzicht&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerd (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerd en deels gepensioneerd (voor gepensioneerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>



**FASE 2: 6 MAANDEN VÓÓR OVERGANG  
BINNENKORT GAAT UW PENSIOEN OVER NAAR DE NIEUWE PENSIOENREGELING**

Kanalen	Doelstellingen	Algemene Kernboodschappen	Doelgroepen
<b>4A</b> Kennisdossier (op publieke website) + pensioenkrant	K1 K2 H1	<p>&lt;Paragraaf <b>Waarom nieuwe regels voor pensioen?</b>&gt;</p> <p><b>Nederland staat bekend als een land waarin pensioenen goed zijn geregeld</b></p> <p>Met de nieuwe pensioenwet zorgen we ervoor dat dat in de toekomst zo blijft. De nieuwe pensioenwet is op 1 juli 2023 ingegaan. De AOW die u van de overheid krijgt, valt niet onder de nieuwe pensioenwet. De AOW verandert daardoor niet. Met de nieuwe regels voor pensioen verandert het pensioen wel en daardoor uw pensioenregeling bij Pensioenfonds Schoonmaak ook.</p> <p><b>Vanaf 1 januari 2026 krijgt u een nieuwe pensioenregeling</b></p> <p>Pensioenfonds Schoonmaak heeft samen met Schoonmakend Nederland, FNV en CNV Vakmensen afspraken gemaakt over de nieuwe pensioenregeling. Deze afspraken staan in het transitieplan                      &lt;<a href="https://www.pensioenschoonmaak.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel/afspraken-nieuwe-regels-pensioen">https://www.pensioenschoonmaak.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel/afspraken-nieuwe-regels-pensioen</a>&gt;. Hierin leest u bijvoorbeeld hoe de nieuwe regels voor pensioen eruit gaan zien. En wat Pensioenfonds Schoonmaak gaat doen met de pensioenen die daarvóór zijn opgebouwd of ingegaan. Door de invulling van de nieuwe pensioenregeling door Pensioenfonds Schoonmaak is de kans groter dat een gemiddeld pensioen hoger uitvalt. Dit is een duidelijke boodschap uit het transitieplan.</p> <p><b>Samen blijven we zorgen voor uw pensioen</b></p> <p>Een goed pensioen voor onze deelnemers vinden we belangrijk. Voor iedereen, jong én oud. Nu én in de toekomst. Via onze website, de nieuwsbrief en onze posts op Facebook informeren we u graag over onze nieuwe pensioenregeling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners ` uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>
<b>4B-a</b> Kennisdossier (op publieke website) + pensioenkrant	K1 K2 H1	<p>&lt;Paragraaf <b>Dit blijft hetzelfde in de nieuwe regels voor pensioen</b>&gt;</p> <p><b>Veel blijft hetzelfde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U blijft vanaf uw AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid.</li> <li>• Uw werkgever blijft samen met u geld inleggen voor uw pensioen.</li> <li>• Dit geld blijven we beleggen, zodat het kan groeien.</li> <li>• U hebt nog steeds keuzes als u met pensioen gaat, zoals eerder met pensioen gaan, of voor een deel met pensioen gaan (deeltijdpensioen).</li> <li>• En als u met pensioen gaat, krijgt u nog steeds ouderdomspensioen zo lang u leeft, al wordt u 120.</li> <li>• We blijven voor elkaar zorgen:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>o Overlijdt u? Het wezenpensioen blijft bestaan, maar wordt anders. Overlijdt u als u nog in dienst bent en pensioen opbouwt? Dan is er ook nog steeds een partnerpensioen.</li> <li>o Bent u of wordt u (meer) arbeidsongeschikt? De opbouw van uw pensioen loopt door. En u blijft verzekerd van een partner- en wezenpensioen. Pensioenfonds Schoonmaak betaalt nog steeds (een deel van) de premie voor u.</li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;Link naar Q&amp;A-video <b>Benieuwd naar wat er allemaal hetzelfde blijft?</b>&gt;</p> <p><b>Voor uw pensioen bij Pensioenfonds Schoonmaak verandert het bedrag dat u en uw werkgever inleggen niet</b></p> <p>Net als nu, legt u samen met uw werkgever 21,4% in van uw inkomen dat meetelt voor uw pensioen: de pensioengrondslag. De pensioengrondslag is het deel van het salaris waarover pensioen wordt opgebouwd.</p> <p>Het overgrote deel van de premie is bedoeld voor uw pensioenopbouw en voor risicoverzekeringen die uitkeren als u bijvoorbeeld komt te overlijden. Een klein deel van de premie wordt gebruikt om de kosten van het fonds te betalen en om tegenvallers te kunnen opvangen.</p> <p><b>Maar veranderingen zijn er ook</b></p> <p>&lt;Button naar paragraaf 'De belangrijkste veranderingen'&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> </ul>

<b>4B-b</b> Kennisdossier (op publieke website) + pensioenkrant	K1 K2 H1	<p>&lt;Paragraaf Dit blijft hetzelfde in de nieuwe regels voor pensioen&gt;</p> <p><b>Veel blijft hetzelfde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U blijft vanaf uw AOW-leeftijd AOW ontvangen van de overheid.</li> <li>• Uw werkgever blijft samen met u geld inleggen voor uw pensioen.</li> <li>• Dit geld blijven we beleggen, zodat het kan groeien.</li> <li>• U hebt nog steeds keuzes als u met pensioen gaat, zoals eerder met pensioen gaan, of voor een deel met pensioen gaan (deeltijdpensioen).</li> <li>• En als u met pensioen gaat, krijgt u nog steeds ouderdomspensioen zo lang u leeft, al wordt u 120.</li> </ul> <p>&lt;Link naar Q&amp;A-video Benieuwd naar wat er allemaal hetzelfde blijft?&gt;</p> <p><b>Maar veranderingen zijn er ook</b></p> <p>&lt;Button naar paragraaf 'De belangrijkste veranderingen'&gt;</p>	✓ Slapers
<b>4B-c</b> Kennisdossier (op publieke website) + pensioenkrant	K1 K2 H1	<p>&lt;Paragraaf Dit blijft hetzelfde in de nieuwe regels voor pensioen&gt;</p> <p><b>Veel blijft hetzelfde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U blijft AOW ontvangen van de overheid.</li> <li>• Het geld voor uw pensioen blijven we beleggen, zodat het kan groeien.</li> <li>• U krijgt nog steeds ouderdomspensioen zo lang u leeft, al wordt u 120.</li> <li>• We blijven voor elkaar zorgen. Meevallers en tegenvallers blijven we met elkaar delen.</li> </ul> <p>&lt;Link naar Q&amp;A-video Benieuwd naar wat er allemaal hetzelfde blijft?&gt;</p> <p><b>Maar veranderingen zijn er ook</b></p> <p>&lt;Button naar paragraaf 'De belangrijkste veranderingen'&gt;</p>	✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)
<b>4C-a</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant	K1 K2 H1	<p>&lt;Paragraaf De belangrijkste veranderingen&gt;</p> <p><b>Maar veranderingen zijn er ook</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 januari 2026 gaat het pensioen dat u hebt opgebouwd over naar de nieuwe pensioenregeling</b></li> </ul> <p>We rekenen precies uit hoeveel pensioen u op 1 januari 2026 heeft opgebouwd. Dit bedrag gaat over naar uw pensioenpot. Dit doen we voor iedereen die van Pensioenfonds Schoonmaak pensioen ontvangt, pensioen opbouwt of heeft opgebouwd. Ook als u nu ook ergens anders pensioen opbouwt.</p> <p>&lt;Link naar Uitleg-video Invaren&gt;</p> <p>&lt;Link naar Q&amp;A-video Benieuwd wat er straks met jouw opgebouwde pensioen gebeurt?&gt;</p> <p>&lt;Link naar Tekstvoorstel Eerlijke overgang en Nettoprofit&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Van een gezamenlijk naar een persoonlijk pensioen</b></li> </ul> <p>Met de huidige regels voor pensioen belegt Pensioenfonds Schoonmaak het pensioen van alle deelnemers samen. Uit dit gezamenlijke vermogen betaalt Pensioenfonds Schoonmaak de pensioenen voor de gepensioneerden. En uit dit gezamenlijk vermogen bewaart Pensioenfonds Schoonmaak het geld voor de toekomstige pensioenen voor de (gewezen) deelnemers die nog niet met pensioen zijn. Met de nieuwe regels voor pensioen krijgt iedere deelnemer een pensioenpot waarin hij/zij pensioen opbouwt en waaruit zijn/haar pensioen wordt betaald. Het geld in alle pensioenpotten wordt door Pensioenfonds Schoonmaak belegd. Dat doen we nu ook. Dat levert nu eenmaal grote (schaal)voordelen en een beter rendement op. Daarnaast vangen we meevallers en tegenvallers samen op.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>U kunt straks steeds zien hoeveel geld er in uw pensioenpot zit</b></li> </ul> <p>U ziet hoe dit meebeweegt met de economie. Ook ziet u hoeveel pensioen u waarschijnlijk op uw pensioendatum mogelijk krijgt, uitgewerkt in 3 verschillende scenario's (optimistisch, neutraal en pessimistisch). Met het geld in de pensioenpot krijgt u straks ouderdomspensioen zo lang u leeft. U kunt dit geld niet zelf opnemen. Het geld in uw pensioenpot is alleen voor uw pensioen.</p>	✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) ✓ Slapers ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Ex-partners uitkerend ✓ Ex-partners niet-uitkerend ✓ Wezen

		<p>&lt;Link naar Uitleg-video Ouderdomspensioen&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pensioen met afspraken over inleg</b> De meeste werknemers hebben nu een pensioenregeling waarbij afspraken zijn gemaakt over de hoogte van het pensioen. Dit geldt ook voor de huidige pensioenregeling van Pensioenfonds Schoonmaak. Een belangrijk verschil met de huidige regels is: het geld dat u samen met uw werkgever inlegt, wordt straks het uitgangspunt. In plaats van de hoogte van het pensioen.</li> <li>• <b>De hoogte van uw pensioen staat straks niet meer vast</b> Uw pensioen beweegt mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. Om te voorkomen dat de verschillen van jaar tot jaar te groot worden, spreiden we grote schommelingen in uw pensioen over 3 jaar. Zo houden we de pensioenen stabiel. Uw pensioen beweegt mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. Om te voorkomen dat de verschillen van jaar tot jaar te groot worden, spreiden we grote schommelingen in uw pensioen over 3 jaar. Zo houden we de pensioenen stabiel.</li> <li>• <b>We houden een reserve aan om de pensioenen zo stabiel mogelijk te houden</b> Met de nieuwe regels voor pensioen hoeven pensioenfondsen minder hoge reserves aan te houden. Daardoor kan uw pensioen eerder omhooggaan als het goed gaat met de economie. Als het slecht gaat met de economie kan het pensioen ook omlaaggaan. We houden een reserve aan om uw pensioen (als u met pensioen bent) zo stabiel mogelijk te houden. De kans dat uw pensioen dan omlaaggaat, wordt met deze reserve verkleind. &lt;Button naar paragraaf 'Solidariteitsreserve' voor meer info&gt;</li> <li>• <b>We stemmen de beleggingen af op uw leeftijd en of u al met pensioen bent</b> Het geld in uw pensioenpot beleggen wij voor u, omdat we extra geld willen verdienen voor uw pensioen. Zo zorgen we voor een goed pensioen. U hoeft niet zelf de beleggingen te kiezen, dat doet het pensioenfonds voor u. o Bent u nog jong? Dan duurt het nog lang voor u met pensioen gaat. We beleggen dan met meer risico voor u. Er is namelijk nog veel tijd om mogelijke dalingen van de beleggingen weer goed te maken. o Komt u dichterbij uw pensioendatum? Dan heeft u al veel opgebouwd in uw pensioenpot en wilt u meer zekerheid over de hoogte van uw pensioen na pensioneren. Daarom beleggen we met minder risico. Het rendement op de beleggingen zal verschillen per leeftijdsgroep en of u wel of niet al met pensioen bent.</li> <li>• <b>De pensioendatum wordt gelijk aan de AOW-datum</b> Het pensioen gaat niet meer in op 67-jarige leeftijd, maar op de AOW-datum.</li> <li>• <b>We willen dat niemand die bij Pensioenfonds Schoonmaak pensioen opbouwt er in de nieuwe regels voor pensioen op achteruit gaat</b> Is dat voor bepaalde groepen wel het geval? Dan mag Pensioenfonds Schoonmaak deze groepen compensatie geven. Het geld voor de compensatie komt er dan bij in uw pensioenpot. &lt;Button naar paragraaf 'Compensatie' voor meer info&gt;</li> <li>• <b>Bouwt u pensioen op en komt u te overlijden? Het partnerpensioen en het wezenpensioen worden anders</b> o Of en hoe er partnerpensioen geregeld is, hangt er – net als in de huidige regeling – vanaf of u overlijdt voordat u met pensioen bent of als u al met pensioen bent. o Het wezenpensioen blijft bestaan en betaalt uit tot uw kind 25 jaar wordt. &lt;Button naar paragraaf 'Overlijden' voor meer info&gt;</li> </ul>	
<p><b>4C-b</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant</p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Paragraaf De belangrijkste veranderingen&gt; <b>Maar veranderingen zijn er ook</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 januari 2026 gaat uw pensioen over naar de nieuwe pensioenregeling We rekenen precies uit hoeveel pensioen u op 1 januari 2026 hebt opgebouwd. Dit bedrag gaat over naar uw pensioenpot. Dit doen we voor iedereen die van Pensioenfonds Schoonmaak pensioen ontvangt, pensioen opbouwt of heeft opgebouwd. Ook als u nu ergens anders pensioen opbouwt. &lt;Link naar Uitleg-video Invaren&gt; &lt;Link naar Tekstvoorstel Een eerlijke overgang en Nettoprofijs&gt;</li> <li>• Van een gezamenlijk naar een persoonlijk pensioen Met de huidige regels voor pensioen belegt Pensioenfonds Schoonmaak het pensioen van alle deelnemers samen. Uit dit gezamenlijke vermogen betaalt Pensioenfonds Schoonmaak de pensioenen voor de gepensioneerden. En uit dit gezamenlijk vermogen bewaart Pensioenfonds Schoonmaak het geld voor de toekomstige pensioenen voor de (gewezen) deelnemers die nog niet met pensioen zijn. Met de nieuwe regels voor pensioen krijgt iedere deelnemer een pensioenpot waarin hij/zij pensioen opbouwt en waaruit zijn/haar pensioen wordt betaald. Het geld in alle</li> </ul>	<p>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)</p>

		<p>pensioenpotten wordt door Pensioenfonds Schoonmaak belegd. Dat doen we nu ook. Dat levert nu eenmaal grote (schaal)voordelen en een beter rendement op. Daarnaast vangen we meevallers en tegenvallers samen op.</p> <p>&lt;Link naar Uitleg-video Ouderdomspensioen&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We houden een reserve aan om de pensioenen zo stabiel mogelijk te houden</li> </ul> <p>Met de nieuwe regels voor pensioen hoeven pensioenfonds minder hoge reserves aan te houden. Daardoor kan uw pensioen eerder omhooggaan als het goed gaat met de economie. Als het slecht gaat met de economie kan het pensioen ook omlaaggaan. We houden een reserve aan om uw pensioen zo stabiel mogelijk te houden De kans dat uw pensioen dan omlaaggaat, wordt met deze reserve verkleind.</p> <p>&lt;Button naar paragraaf Solidariteitsreserve voor meer info&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het geld voor uw ouderdomspensioen beleggen wij voor u</li> </ul> <p>Door te beleggen willen we extra geld verdienen voor uw pensioen. Zo zorgen we voor een goed pensioen. U hoeft niet zelf de beleggingen te kiezen, dat doet het pensioenfonds voor u. Het toegekende rendement op de beleggingen zal verschillen per leeftijdsgroep en of men al of niet met pensioen is.</p> <p><b>Dit is er geregeld als u komt te overlijden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de huidige pensioenregeling is er niet automatisch een pensioen voor uw partner. Dat blijft zo. Voordat u met pensioen gaat, kunt u wel kiezen voor een partnerpensioen. U levert dan een deel van uw eigen pensioen in. Uw pensioen wordt dan dus lager.</li> <li>• Het wezenpensioen blijft bestaan en betaalt uit tot uw kind 25 jaar wordt.</li> </ul> <p>&lt;Button naar paragraaf Overlijden voor meer info&gt;</p>	
<p><b>4D</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant</p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Paragraaf Solidariteitsreserve&gt;</p> <p><b>We houden een reserve aan om te zorgen dat ingegane pensioenen niet (teveel) dalen</b></p> <p>De hoogte van uw pensioen staat niet meer vast. Het beweegt mee met de economie. Als het goed gaat met de economie, wordt uw pensioen hoger. En als het tegenzit met de economie, kan uw pensioen lager worden. Daardoor kan uw pensioen het ene jaar meer of minder zijn dan het andere jaar. Dat geldt voor uw pensioen als u opbouwt en ook voor uw pensioen dat u uitgekeerd krijgt als u met pensioen bent.</p> <p>&lt;Link naar Q&amp;A--video Waarom kunnen pensioenen in je nieuwe regeling hoger en lager worden?&gt;</p> <p>&lt;Link naar Inflatie en pensioen&gt;</p> <p><b>We willen natuurlijk niet dat ingegane pensioenen lager worden</b></p> <p>Daarom zet Pensioenfonds Schoonmaak geld opzij in een reserve om te zorgen dat de pensioenen van mensen die met pensioen zijn zoveel mogelijk gelijk blijven. Als het nodig is, ontvangt u uit deze reserve een aanvulling op uw pensioen. Zit het zo erg tegen met de economie dat er niet meer genoeg in de reserve zit? Dan moeten we de pensioenen verlagen. Dat hadden we dan nu met de huidige pensioenregeling waarschijnlijk ook moeten doen.</p> <p><b>De reserve is vooral bedoeld om de pensioenen stabiel te houden en dalingen te voorkomen</b></p> <p>Daarnaast kunnen we de reserve ook inzetten om ervoor te zorgen dat het vermogen positief blijft (dit zijn we ook wettelijk verplicht) en het delen van het risico dat mensen ouder worden dan gedacht volgens de landelijke sterftcijfers. Ook dit helpt om dalingen van pensioenen te voorkomen.</p> <p><b>Zoveel zet Pensioenfonds Schoonmaak opzij voor een reserve</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op 1 januari 2026 gaan we over op de nieuwe regels voor pensioen. We willen ervoor zorgen dat de reserve op dat moment gevuld is met 5% van het totale vermogen dat we voor de pensioenen in kas hebben (het fondsvermogen). Maar als de dekkingsgraad laag is, willen we starten met een reserve van 2% van het totale vermogen.</li> <li>• Uiteindelijk willen we dat er maximaal 5% van het fondsvermogen in de reserve zit. Pensioenfonds Schoonmaak vult de reserve aan met een deel van de opbrengst van de beleggingen. Zit er meer dan 5% in de reserve? Dan verdelen we het geld dat erboven zit eerlijk en evenwichtig over de pensioenpotten van alle deelnemers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>De reserve wordt gevuld met een deel van het positieve rendement op de beleggingen. En niet met de premies van de deelnemers. Zo leveren alle groepen deelnemers een bijdrage en profiteren alle pensioengerechtigden van de reserve waarmee we dalingen kunnen opvangen. <i>[In de definitieve tekst geven we aan hoe deze groepen precies bijdragen en hoe we omgaan met deelnemers met een uitkering]</i></li> </ul> <p><b>De verdeling van het vermogen van Pensioenfonds Schoonmaak</b>  Als Pensioenfonds Schoonmaak op 1 januari 2026 voldoende geld in kas heeft, wordt het gebruikt voor het vullen van de reserves en voor compensatie. Het geld dat er dan nog over is, wordt verdeeld onder alle deelnemers. Dat komt in de pensioenpotten van alle deelnemers.  <a href="#">&lt;Link naar Uitleg-video Solidariteitsreserve&gt;</a></p>	
<p><b>4E</b>  Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant</p>	<p>K1  K2  H1</p>	<p><a href="#">&lt;Paragraaf Compensatie&gt;</a>  We willen dat niemand die bij Pensioenfonds Schoonmaak pensioen opbouwt er in de nieuwe regels voor pensioen op achteruit gaat  Is dat voor bepaalde groepen deelnemers wel het geval? Dan mag Pensioenfonds Schoonmaak deze groepen compensatie geven. Het geld voor de compensatie komt er dan bij in uw pensioenpot.</p> <p><b>Krijg ik een compensatie?</b>  In de pensioenregeling die u nu heeft, bouwt iedereen, jong en oud, evenveel pensioen op bij een gelijke ingelegde premie. Dat volgt uit de regels van de wet. De verwachte kostprijs voor pensioenopbouw is voor jongeren alleen lager dan voor ouderen. Dat komt doordat de ingelegde premies van jongeren nog voor langere tijd kunnen worden belegd en meer tijd hebben om in waarde te stijgen. In het huidige pensioenstelsel betalen jongeren bij een gelijke pensioenopbouw dus iets te veel premie, terwijl ouderen iets te weinig premie betalen. Er is sprake van subsidie van jongeren naar ouderen. Als iedereen die pensioen opbouwt bij Pensioenfonds Schoonmaak dat tot de pensioendatum blijft doen, is dit in het huidige pensioenstelsel geen probleem, omdat de jongeren als ze ouder worden ook weer kunnen profiteren van de subsidie van de jongeren van dat moment.</p> <p>Bij de overgang naar de vernieuwde regeling kunt u nadeel ervaren. In de vernieuwde regeling is er namelijk geen sprake meer van de subsidie. Iedereen betaalt dezelfde gelijke premie. Deze premie wordt in de eigen pensioenpot gestort en wordt belegd. En daarbij houden we rekening met uw leeftijd. Hoe wordt belegd, is niet voor jongeren en ouderen gelijk. Aan personen die nog pensioen opbouwen en nadeel ervaren willen de sociale partners, voor zover dat kan, een compensatie geven. Als u hiervoor in aanmerking komt, wordt de compensatie opgenomen in uw pensioenpot. Een voorwaarde is wel dat er genoeg geld is.</p> <p><b>Of we compensatie kunnen geven hangt af van de volgende situaties:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Als de dekkingsgraad op het moment van invaren 106% of hoger is, dan kunnen we alle groepen die erop achteruitgaan volledige compensatie geven.</li> <li>Als de dekkingsgraad op het moment van invaren tussen 101% en 106% is, dan is er onvoldoende vermogen om alle groepen die erop achteruitgaan volledige compensatie te geven. De compensatie wordt dan gegeven aan de groepen mensen voor wie de overgang het minst gunstig uitpakt.</li> <li>Als de dekkingsgraad op het moment van invaren lager is dan 101%, dan gaan sociale partners met elkaar in gesprek en proberen nieuwe afspraken te maken.</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>De dekkingsgraad geeft aan of een fonds voldoende geld in kas heeft om aan zijn verplichtingen te voldoen: het uitkeren van de pensioenen aan de huidige en aan toekomstige gepensioneerden. De dekkingsgraad wordt uitgedrukt in een percentage. De dekkingsgraad van Pensioenfonds Schoonmaak vindt u hier  <a href="#">&lt;link naar dekkingsgraad&gt;</a>.  <a href="#">&lt;Link naar Uitleg-video Compensatie&gt;</a></p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensionerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>

<p><b>4F-a</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant</p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Paragraaf Overlijden&gt; <b>Dit is er geregeld als u komt te overlijden</b> Welk inkomen is er in de nieuwe pensioenregeling voor uw partner en kinderen? Wat er voor hen geregeld is, hangt af van uw situatie bij overlijden: bent u nog in dienst of bent u al met pensioen?</p> <p><b>Bent u in dienst en overlijdt u voordat u met pensioen bent?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dan krijgt uw partner een partnerpensioen tot aan de AOW-leeftijd van uw partner. Het partnerpensioen is € 12.500,- per jaar als u voltijds werkt. Werkt u in deeltijd? Dan krijgt uw partner het deel van dit bedrag dat past bij het deeltijdspercentage.</li> <li>• In de nieuwe pensioenregeling is er geen mogelijkheid meer om aanvullend partnerpensioen (Anw-hiaatcompensatie) aan te vragen. De kosten ervan zijn te hoog en er maakten maar heel weinig mensen gebruik van.</li> <li>• Heeft u op het moment van overlijden kinderen jonger dan 25 jaar? Dan krijgen uw kinderen ieder een wezenpensioen. Deze uitkering is op jaarbasis gelijk aan 4% van het salaris waarover u pensioen opbouwt. Het wezenpensioen wordt uitbetaald tot uw kind 25 jaar wordt. Het maakt daarbij niet meer uit of uw kind nog studeert of niet.</li> </ul> <p><b>Gaat u na 1 januari 2026 uit dienst en overlijdt u voordat u met pensioen bent?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dan ontvangen uw nabestaanden partner- en wezenpensioen als u in de huidige pensioenregeling tot 1 januari 2003 een nabestaandenpensioen hebt opgebouwd. Dit staat in het UPO wat u ieder jaar ontvangt.</li> <li>• Overlijdt u binnen 3 maanden nadat u uit dienst bent gegaan? Of overlijdt u tijdens de periode dat u een WW- of ZW-uitkering ontvangt? Dan krijgt uw partner partnerpensioen en uw kinderen wezenpensioen. Dit geldt niet als u bij een andere werkgever werkt of als u met pensioen bent gegaan.</li> </ul> <p><b>Overlijdt u nadat u met pensioen bent gegaan?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de huidige pensioenregeling is er niet automatisch een pensioen voor de partner. Dat blijft zo.</li> <li>• Net als in de huidige regeling kunt u, voordat u met pensioen gaat, wel kiezen voor een partnerpensioen. U levert dan een deel van uw eigen pensioen in. Uw pensioen wordt dan dus lager.</li> <li>• Heeft u op het moment van overlijden kinderen jonger dan 25 jaar? Dan krijgen uw kinderen ieder een wezenpensioen. Deze uitkering is 14% van uw pensioen per jaar. Als beide ouders zijn overleden, dan krijgen uw kinderen het dubbele. Het wezenpensioen wordt uitbetaald tot uw kind 25 jaar wordt.</li> </ul> <p>&lt;Link naar Uitleg-video 'Overlijden'&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Wanneer is iemand een partner volgens de nieuwe regels?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als u getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap heeft.</li> <li>• Als u samenwoont maar niet getrouwd bent. Om dit aan te tonen is het niet langer nodig een samenlevingscontract op te sturen. U kunt uw partner ook aanmelden met een verklaring die u allebei heeft ondertekend. U kunt uw partner nog wel bij ons aanmelden in mijn.pensioenschoonmaak.nl. Dan weten wij wie we moeten aanschrijven voor partnerpensioen als u overlijdt. Komt u te overlijden voordat u uw partner heeft aangemeld? Dan kan uw partner zich bij ons melden en alsnog aantonen dat hij/zij partner was.</li> </ul> </div>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</p>
<p><b>4F-b</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant</p>		<p>&lt;Paragraaf Overlijden&gt; <b>Dit is er geregeld als u komt te overlijden</b> Welk inkomen is er in de nieuwe pensioenregeling voor uw partner en kinderen? Wat er voor hen geregeld is, hangt af van uw situatie bij overlijden: bent u nog in dienst, bent u niet meer in dienst of bent u al met pensioen?</p> <p><b>Overlijdt u voordat u met pensioen bent?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dan ontvangen uw nabestaanden partner- en wezenpensioen als u in de huidige pensioenregeling tot 1 januari 2003 een nabestaandenpensioen hebt opgebouwd.</li> </ul>	<p>✓ Slapers</p>

		<p>&lt;Link naar Uitleg-video 'Overlijden' (als deze al beschikbaar is)&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Wanneer is iemand een partner volgens de nieuwe regels?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als u getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap heeft.</li> <li>• Als u samenwoont maar niet getrouwd bent. Om dit aan te tonen is het niet langer nodig een samenlevingscontract op te sturen. U kunt uw partner ook aanmelden met een verklaring die u allebei heeft ondertekend.</li> </ul> <p>U kunt uw partner nog wel bij ons aanmelden in mijn.pensioenschoonmaak.nl. Dan weten wij wie we moeten aanschrijven voor partnerpensioen als u overlijdt. Komt u te overlijden voordat u uw partner heeft aangemeld? Dan kan uw partner zich bij ons melden en alsnog aantonen dat hij/zij partner was.</p> </div>	
<p><b>4F-c</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant</p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Paragraaf Overlijden&gt;</p> <p><b>Dit is geregeld als u komt te overlijden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In de huidige pensioenregeling is er niet automatisch een pensioen voor de partner. Dat blijft zo.</li> <li>• Heeft u op het moment van overlijden kinderen jonger dan 25 jaar? Dan krijgen uw kinderen ieder een wezenpensioen. Deze uitkering is 14% van uw pensioen. Als beide ouders zijn overleden, dan krijgen uw kinderen het dubbele. Het wezenpensioen wordt uitbetaald tot uw kind 25 jaar wordt.</li> </ul> <p>&lt;Link naar Uitleg-video 'Overlijden'&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Wanneer is iemand een partner volgens de nieuwe regels?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als u getrouwd bent of een geregistreerd partnerschap heeft.</li> <li>• Als u samenwoont maar niet getrouwd bent. Om dit aan te tonen is het niet langer nodig een samenlevingscontract op te sturen. U kunt uw partner ook aanmelden met een verklaring die u allebei heeft ondertekend.</li> </ul> <p>U kunt uw partner nog wel bij ons aanmelden in mijn.pensioenschoonmaak.nl. Dan weten wij wie we moeten aanschrijven voor partnerpensioen als u overlijdt. Komt u te overlijden voordat u uw partner heeft aangemeld? Dan kan uw partner zich bij ons melden en alsnog aantonen dat hij/zij partner was.</p> </div>	<p>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerde deel)</p>
<p><b>4G</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant + procescommunicatie</p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Paragraaf Arbeidsongeschiktheid&gt;</p> <p><b>Dit is er geregeld als u arbeidsongeschikt wordt</b></p> <p>Stel dat u (meer) arbeidsongeschikt wordt en daardoor minder gaat werken of helemaal niet meer kunt werken. Wat gebeurt er dan met uw pensioen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U hoeft dan zelf (een deel van) de premie niet meer te betalen voor uw pensioen. Dat betaalt Pensioenfonds Schoonmaak voor u. Dat was zo en dat blijft zo. De premievrijstelling is en blijft gelijk. Maar de premie voor de opbouw van uw pensioen wordt anders. De opbouw van uw pensioen wordt gelijk aan 50% van dat van een actieve deelnemer. Hier staat tegenover dat uw opbouw niet langer gebaseerd wordt op uw salaris op het moment dat u arbeidsongeschikt werd, maar jaarlijks stijgt met de algemene loonsverhoging in de schoonmaaksector. Het pensioengevend salaris, waarover u premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid heeft, wordt zo vastgesteld dat de waarde van de toekomstige premievrijstelling in het nieuwe stelsel gelijk is aan waarde van de premievrijstelling in het oude stelsel. Het nieuwe pensioengevend salaris is niet te herleiden naar enige salaris dat u in het verleden had. Het partnerpensioen en wezenpensioen blijven verzekerd gelijk aan 100% van dat van een actieve deelnemer.</li> <li>• Er is in de huidige pensioenregeling geen regeling voor pensioen bij arbeidsongeschiktheid, als aanvulling op de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Vroeger bestond deze regeling wel. Bent u op dit moment arbeidsongeschikt en krijgt u vanuit de vroegere regeling een aanvulling op de WAO van Pensioenfonds Schoonmaak? Dan blijft de regeling bestaan en blijft u de aanvulling tijdens uw arbeidsongeschiktheid houden.</li> </ul>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</p> <p>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</p>
<p><b>4H</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + procescommunicatie</p>	<p>K1 K2 H1</p>	<p>&lt;Paragraaf Arbeidsongeschiktheid&gt;</p> <p><b>U bent (deels) arbeidsongeschikt. Wat verandert er voor u?</b></p> <p>Er verandert niet veel voor u.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U hoeft dan zelf (een deel van) de premie niet meer te betalen voor uw pensioen. Dat betaalt Pensioenfonds Schoonmaak voor u. Dat was zo en dat blijft zo. De premievrijstelling is en blijft gelijk. Maar de premie voor de opbouw van uw pensioen wordt anders. De opbouw van uw pensioen wordt gelijk aan 50% van dat van een actieve deelnemer. Hier staat tegenover dat uw opbouw niet langer gebaseerd wordt op uw salaris op het</li> </ul>	<p>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</p> <p>Specifiek voor gedeeltelijk en volledige wel/niet duurzaam arbeidsongeschikten</p>

		<p>moment dat u arbeidsongeschikt werd, maar jaarlijks stijgt met de algemene loonsverhoging in de schoonmaaksector. Het pensioengevend salaris, waarover u premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid heeft, wordt zo vastgesteld dat de waarde van de toekomstige premievrijstelling in het nieuwe stelsel gelijk is aan waarde van de premievrijstelling in het oude stelsel. Het nieuwe pensioengevend salaris is niet te herleiden naar enige salaris dat u in het verleden had. Het partnerpensioen en wezenpensioen blijven verzekerd gelijk aan 100% van dat van een actieve deelnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U kunt het (deel van uw) pensioen dat u premievrij opbouwt vanwege uw arbeidsongeschiktheid niet eerder laten ingaan dan uw AOW-leeftijd.</li> </ul> <p>&lt;Aanvulling voor: Arbeidsongeschiktheidspensioen geldt alleen voor beperkte groep die arbeidsongeschikt is geworden onder de WAO.&gt;</p> <p><b>Ingegaan arbeidsongeschiktheidspensioen</b></p> <p>U houdt uw uitkering uit uw arbeidsongeschiktheidspensioen. Deze gaat, net als alle andere pensioenen, meebewegen met de economie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Van het pensioen dat u nog opbouwt, ziet u het bedrag van uw pensioenpot.</li> <li>• Van het pensioen dat u al ontvangt, ziet u het bedrag van uw pensioenuitkering.</li> </ul>	
<p><b>4I</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant + procescommunicatie</p>	H1	<p>&lt;Paragraaf Wat kunt u al doen&gt;</p> <p><b>U vraagt zich misschien af of u nu al iets moet doen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dat hoeft niet. Maar het is wel goed om de website en de nieuwsbrieven te blijven volgen. In 2024 en 2025 verandert er voor u nog niets. Via onze website en onze nieuwsbrief houden we u op de hoogte. Als er meer duidelijk is, krijgt u vanzelf bericht van Pensioenfonds Schoonmaak.</li> <li>• Wel kunt u alvast kijken of uw gegevens nog goed staan op mijn.pensioenschoonmaak.nl. Heeft u bijvoorbeeld een nieuwe partner of gaat u samenwonen of trouwen? Of scheiden? Of heeft u een nieuw bankrekeningnummer? Kijk gelijk even of uw andere gegevens goed staan, zoals uw telefoonnummer en e-mailadres. En kies voor digitaal 'ja'. Dan kunnen we u sneller op de hoogte houden.</li> </ul> <p><b>Wij informeren u persoonlijk over uw pensioen</b></p> <p>In het najaar van 2025 ontvangt u van ons een persoonlijk overzicht. Hierop ziet u wat u hebt opgebouwd in de huidige regeling en wat uw pensioen naar verwachting wordt na de overgang op de nieuwe pensioenregeling. Dit is dan nog een inschatting. Ook ziet u hoeveel pensioen u naar verwachting krijgt. In het voorjaar van 2026 ontvangt u van ons een overzicht met daarin het definitieve bedrag dat in uw pensioenpot zit en hoeveel pensioen u krijgt. Dit kunt u dan ook terugvinden op <a href="http://mijn.pensioenschoonmaak.nl">mijn.pensioenschoonmaak.nl</a>.</p> <p>Krijgt u al pensioen van Pensioenfonds Schoonmaak? Dan ontvangt ook u een brief met de definitieve bedragen van ons in het voorjaar van 2026. De betaling van uw pensioen loopt gewoon door tijdens de overgang op de nieuwe regels.</p> <p><b>Heeft u vragen? Neem contact met ons op</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op pensioenschoonmaak.nl vindt u informatie over de nieuwe regels voor pensioen. Zo leest u hier bijvoorbeeld de antwoorden op de veelgestelde vragen. &lt;Link naar Q&amp;A's en naar Q&amp;A-video's&gt;</li> <li>• U kunt ook onze Klantenservice bellen: 020 – 583 5100. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.30 uur. Mailen en chatten kan ook, via de contactpagina op <a href="http://www.pensioenschoonmaak.nl">www.pensioenschoonmaak.nl</a>. Wij helpen u graag.</li> <li>• Wilt u meer algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen? Kijk op <a href="http://pensioenduidelijkheid.nl">pensioenduidelijkheid.nl</a>. Dit is een website van de overheid.</li> <li>• Op <a href="http://mijnpensioenoverzicht.nl">mijnpensioenoverzicht.nl</a> ziet u hoeveel AOW en pensioen u nu heeft opgebouwd. U vindt hier een totaaloverzicht van uw opgebouwde pensioen bij verschillende werkgevers.</li> </ul> <p><b>Heeft u ook nog ergens anders pensioen opgebouwd?</b></p> <p>Dan krijgt hierover van dat pensioenfonds of verzekeraar bericht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerd (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerd en deels gepensioneerd (voor gepensioneerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>
<p><b>4J</b> Kennisdossier (op publieke website) + nieuwsbrief + pensioenkrant</p>	H1	<p><b>Overweegt u uit dienst te gaan of gaat u uit dienst?</b></p> <p>Mensen tussen 55 en 67 jaar die bij ons pensioen opbouwen, kunnen nadeel ervaren bij overgang naar de vernieuwde regeling. Sociale partners willen, voor zover dat kan, deze mensen een compensatie geven voor de gemiste toekomstige pensioenopbouw. Gaat u voor 1 januari 2026 uit dienst, dan heeft u geen recht meer op deze compensatie in de vernieuwde regeling. Mogelijk heeft u wel recht op compensatie bij een ander pensioenfonds waar u eventueel onder gaat vallen.</p> <p>U kunt onder voorwaarden uw deelname bij Pensioenfonds Schoonmaak vrijwillig voortzetten. U krijgt dan compensatie voor het deel wat vrijwillig wordt voortgezet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerd 55-67 jaar</li> </ul>



<b>4K</b> Kennisdossier (op publieke website) + pensioenkrant	H1	<p><b>Krijg ik een compensatie?</b></p> <p>U krijgt geen compensatie. In de pensioenregeling die nu nog geldt, bouwt iedereen, jong en oud, evenveel pensioen op bij een gelijke ingelegde premie. Dat volgt uit de regels van de wet. De verwachte kostprijs voor pensioenopbouw is voor jongeren alleen lager dan voor ouderen. Dat komt doordat de ingelegde premies van jongeren nog voor langere tijd kunnen worden belegd en meer tijd hebben om in waarde te stijgen. In het huidige pensioenstelsel betalen jongeren bij een gelijke pensioenopbouw dus iets te veel premie, terwijl ouderen iets te weinig premie betalen. Er is sprake van subsidie van jongeren naar ouderen. Als iedereen die pensioen opbouwt bij Pensioenfonds Schoonmaak dat tot de pensioendatum blijft doen, is dit in het huidige pensioenstelsel geen probleem, omdat de jongeren als ze ouder worden ook weer kunnen profiteren van de subsidie van de jongeren van dat moment.</p> <p>Bij de overgang naar de vernieuwde regeling is er geen sprake meer van de subsidie. Iedereen betaalt dezelfde gelijke premie. Deze premie wordt in de eigen pensioenpot gestort en wordt belegd. Aan personen die nog pensioen bij ons opbouwen en dit nadeel ervaren willen de sociale partners, voor zover dat kan, een compensatie geven. De compensatie is bedoeld voor de gemiste toekomstige pensioenopbouw. Slapers en gepensioneerden bouwen geen pensioen meer op en komen dus niet in aanmerking voor compensatie.</p> <p>Mensen tussen de 55 en 67 jaar die op dit moment actief pensioen bij ons opbouwen krijgen, afhankelijk van of er genoeg geld is, een compensatie van ons. Op die manier verloopt de overgang naar de nieuwe regels zo eerlijk mogelijk voor iedereen.</p>	✓ Slapers ✓ Gepensioneerden
--	----	--	--------------------------------

FASE 2: 6 MAANDEN VÓÓR OVERGANG BINNENKORT GAAT UW PENSIOEN OVER NAAR DE NIEUWE PENSIOENREGELING			
Kanalen	Doelstellingen	Situatiele kernboodschappen	Doelgroepen
<b>5A</b> Kennisdossier + nieuwsbrief + proces-communicatie (stop-brief)	K2 H1	<p><b>Heeft u partner- en wezenpensioen opgebouwd?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Als u overlijdt, krijgen uw nabestaanden (partner, kinderen) het partnerpensioen en wezenpensioen dat u heeft opgebouwd tot 1 januari 2003. Mogelijk ontvangt u ook een uitkering van het pensioenfonds waar u nu pensioen opbouwt. Of dat zo is, hoeveel en onder welke voorwaarden, hoort u van het pensioenfonds of verzekeraar waar u nu pensioen opbouwt.</li> </ul>	✓ Slapers
<b>5B</b> Kennisdossier + proces-communicatie (stopbrief)	K2	<p><b>Vraagt u (uitgaande) waardeoverdracht aan vóór 1 januari 2026?</b></p> <p>Dan kan het zijn dat het langer duurt voordat wij uw aanvraag kunnen verzorgen.</p> <p>&lt;Info specificeren met termijn mogelijke freeze&gt;</p> <p>&lt;Info specificeren over waardeoverdracht&gt;</p>	✓ Slapers Specifiek voor deelnemers in bovengenoemde doelgroep met een verzoek tot uitgaande waardeoverdracht
<b>5C</b> Kennisdossier + proces-communicatie (startbrief)	K2	<p><b>Vraagt u (inkomende) waardeoverdracht aan vóór 1 januari 2026?</b></p> <p>Dan kan het zijn dat het langer duurt voordat wij uw aanvraag kunnen verzorgen.</p> <p>Waardeoverdracht wordt tijdelijk uitgesteld als het ene pensioenfonds de pensioenen al heeft omgezet naar de nieuwe regels en het andere fonds nog niet, maar wel van plan is dit te doen. Pensioenfondsen hebben tot 1 januari 2028 de tijd om over te gaan naar de nieuwe regels. Op 1 januari 2026 gaan we over op de nieuwe regels voor pensioen. Veel andere fondsen doen dit later. In 2026, 2027 of 2028. Dit kan betekenen dat waardeoverdracht maximaal 2 jaar wordt uitgesteld.</p> <p>Als u vorige pensioenen wilt overdragen naar Pensioenfonds Schoonmaak kunt u dit het beste zo snel mogelijk aanvragen op mijnwaardeoverdracht.nl. Als u dit in oktober 2025 doet, is waardeoverdracht vóór 2026 in principe mogelijk. Reageer dan wel snel op de offerte die u ontvangt. Als u na oktober 2025 waardeoverdracht aanvraagt, is de kans dat dit tijdig lukt kleiner. We proberen de waardeoverdracht ook dan in 2025 af te ronden, maar we kunnen niet beloven dat dit lukt. Hoe eerder u waardeoverdracht aanvraagt, hoe beter.</p>	✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)

		<p>Waardeoverdracht kent voor- en nadelen. Sommige mensen vinden het fijn om al hun pensioen bij hetzelfde pensioenfonds te hebben, anderen vinden spreiding juist prettig. Ook kan de ene regeling beter zijn dan de andere. Wel of geen waardeoverdracht is een keuze die u zelf maakt.</p> <p>Als u de komende jaren met pensioen gaat en het liefst al uw pensioen bij Pensioenfonds Schoonmaak wilt onderbrengen, is het helemaal belangrijk om tijdig waardeoverdracht aan te vragen. Als de waardeoverdracht uitgesteld moet worden en u bent intussen al met pensioen, is waardeoverdracht niet meer mogelijk. Dit kan alleen voordat u met pensioen gaat.</p>	
<p><b>5D</b> Proces-communicatie (brief waardeoverdracht)</p>	K2	<p><b>Wanneer komt mijn pensioen over naar Pensioenfonds Schoonmaak?</b> Uw aanvraag voor waardeoverdracht wordt in behandeling genomen tot 31 december 2025. Daarna kan dat weer zodra wij en uw oude pensioenuitvoerder allebei over zijn op de nieuwe regels voor pensioen. Dat verschilt per fonds. Wij gaan over op 1 januari 2026. Fondsen moeten uiterlijk 1 januari 2028 over zijn gegaan op de nieuwe regels. Let op: is het pensioenfonds waar uw pensioen vandaan komt al over op de nieuwe regels voor pensioen? Dan kunt u uw aanvraag voor waardeoverdracht pas vanaf 1 januari 2026 bij ons doen.</p> <p><b>Wat gebeurt er met het opgebouwde partnerpensioen van mijn oude fonds bij overdracht aan dit fonds?</b> Uw opgebouwde partnerpensioen draagt u automatisch ook over als u uw pensioenvermogen overdraagt. Als wij dit binnenkrijgen, zetten we het om en voegen we het toe aan uw pensioenpot. Bent u gescheiden (of is uw geregistreerd partnerschap beëindigd)? Het partnerpensioen voor uw ex-partner wordt niet overgedragen aan ons.</p> <p><b>Als u met pensioen gaat, kunt u kiezen hoeveel partnerpensioen u wilt regelen voor uw partner.</b> De waarde van het partnerpensioen wordt toegevoegd aan uw pensioenpot. Standaard gaan wij ervan uit dat u op uw pensioendatum geen partnerpensioen wilt. Maar u kunt ook kiezen voor een dekking van het partnerpensioen van bijvoorbeeld 70%.</p>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) Specifiek voor deelnemers in bovengenoemde doelgroep met een verzoek tot inkomende waardeoverdracht</p>
<p><b>5E</b> Kennisdossier + Mijn.pensioen schoonmaak 'Plan uw pensioen'</p>	K2 H1 G1	<p>&lt;Achtergrond van deze boodschap: Bij het aanvragen van het pensioen is er geen reden om te wachten op de nieuwe regeling.&gt; <b>Gaat u uw pensioen aanvragen tussen nu en 1 januari 2026 en gaat uw pensioen 1 januari 2026 of later in?</b> U kunt uw pensioen op maat maken als u met pensioen gaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U kunt kiezen of u in deeltijd (dus gedeeltelijk) met pensioen wilt gaan. Of dat u ouderdomspensioen van uzelf wilt omruilen voor meer pensioen voor uw partner als u overlijdt. Of omgekeerd.</li> <li>• U kunt eerder met pensioen gaan. Dat kan met de nieuwe pensioenregeling vanaf 10 jaar voor uw AOW-leeftijd. (Dat is in de huidige pensioenregeling vanaf uw 62e.) Uw pensioen wordt dan wel lager dan wanneer u op uw AOW-leeftijd met pensioen gaat. Bekijk in mijn.pensioenschoonmaak.nl wat dit voor u betekent.</li> <li>• U kunt uw pensioen op zijn laatst laten ingaan 5 jaar na uw AOW-leeftijd. (In de huidige regeling kunt u uw pensioen niet later in laten gaan.)</li> <li>• U kunt de hoogte van uw pensioen afwisselen door eerst een periode meer en daarna minder pensioen te ontvangen, of omgekeerd. U kunt zelf kiezen hoe lang u dat wilt. Dit kan u in de huidige pensioenregeling en dat blijft zo in de nieuwe pensioenregeling.</li> </ul>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) ✓ Slapers ✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel) ✓ (Deels) arbeidsongeschikten Specifiek voor deelnemers in bovenstaande doelgroepen die in de leeftijd zitten tussen 10 jaar voor de AOW-leeftijd en de AOW-leeftijd</p>
<p><b>5F</b> Er verandert niets &gt; Reguliere (proces) communicatie</p>	K2 H1	<p><b>Ik heb een klein pensioen opgebouwd bij Pensioenfonds Schoonmaak. Wat gebeurt hiermee?</b> Bouwt u nu pensioen op bij een ander pensioenfonds of een verzekeraar? Dan dragen wij uw kleine pensioen automatisch daaraan over. U krijgt bericht van het andere pensioenfonds of verzekeraar als uw pensioen is overgedragen. Daar hoeft u niets voor te doen. Heeft u geen nieuwe werkgever? Het pensioen dat u heeft opgebouwd, blijft voor u staan bij ons fonds. Na 5 jaar en bij het bereiken van de pensioenleeftijd krijgt u van ons een aanbod voor afkoop.</p>	<p>✓ Slapers Specifiek voor slapers met een klein pensioen</p>

<b>5G</b> Er verandert niets > Reguliere (proces)communicatie	K2 H1	<b>Wat gebeurt er met het verdeelde ouderdomspensioen?</b> Uw pensioen is gekoppeld aan het pensioen van uw ex-partner bij Pensioenfonds Schoonmaak. Alle keuzes die uw ex-partner maakt, gelden automatisch ook voor uw deel van het pensioen.	✓ Partners Specifiek voor partners waarvan het BPP/ BOP nog niet is ingegaan
<b>5H</b> Er verandert niets > Reguliere (proces)communicatie	K2 H1	<b>Wat gebeurt er met het verdeelde/geconverteerde pensioen?</b> U heeft na uw scheiding een deel van het pensioen van uw ex-partner omgezet naar een pensioen voor uzelf. Net als in de oude pensioenregeling krijgt u dit pensioen uitbetaald als u met pensioen gaat.	✓ Ex-partners niet-uitkerend Specifiek voor ex-partners met geconverteerd pensioen
5I Proces-communicatie: Brief 18-jaar	K2 H1	<b>U ontvangt wezenpensioen. Wat verandert er voor u?</b> U krijgt op dit moment een wezenpensioen van € <bedrag> per maand. U ziet in het transitieoverzicht dat u binnenkort ontvangt een inschatting van de bedragen per 1 januari 2026. U ontvangt dit onder voorwaarden tot u 27 jaar wordt. <Voor wezen ouder dan 18 jaar die nu geen uitkering krijgen, ontvangen vanaf 1 januari 2026 een uitkering>	✓ Wezen Jonger dan 18 jaar (op het moment dat ze 18 worden)
<b>5J</b> Nieuwsbericht publieke website en overige kanalen nader te bepalen	K1	<b>De gemoedsbezwaardenregeling gaat veranderen</b> De Gemoedsbezwaardenregeling gaat veranderen per 1 januari 2026. U vindt de aangepaste regeling vanaf <maand> op onze website <link>.	✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) ✓ Slapers ✓ Gepensioneerden Specifiek voor gemoedsbezwaarden in bovenstaande doelgroepen. Formeel vormen de gemoedsbezwaarden een aparte doelgroep.
<b>5K</b> Kanalen en timing nader te bepalen	K1 K2	<b>Hoe wordt uw pensioenbedrag met terugwerkende kracht aangepast?</b> <Uitleg over mogelijke mutaties met terugwerkende kracht>	✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) ✓ Slapers ✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel) ✓ (Deels) arbeidsongeschikten ✓ Partners ✓ Ex-partners uitkerend

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul> <p>Specifiek voor doelgroepen waarvoor een mutatie met terugwerkende kracht plaatsvindt.</p>
<p><b>5M</b> Q4: Publicatie Transitieplan in Kennisdossier (op publieke website) + Artikel in digitale nieuwsbrief</p>	K2	<p><b>We verwachten dat een gemiddeld pensioen hoger uitvalt</b> Veel hangt af van hoeveel geld we hebben op 1 januari 2026. We kijken dan naar de dekkingsgraad van Pensioenfonds Schoonmaak. Dus hoe goed we het doen om onze deelnemers nu en in de toekomst pensioen te kunnen betalen. Volgens onze berekeningen gaan alle deelnemers er in pensioenverwachting in verwacht weer bij een dekkingsgraad van 110% op vooruit .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerde deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>
<p><b>5N:</b> Mijn.pensioen-schoonmaak + Brief</p>	K2	<p><b>Uw pensioen kan mogelijk lager uitvallen dan u verwacht</b> De hoogte van uw pensioen is niet zeker. Veel hangt af van hoeveel geld we hebben op 1 januari 2026. We kijken dan naar de dekkingsgraad van Pensioenfonds Schoonmaak. Dus hoe goed we het doen om nu en in de toekomst de pensioenen te kunnen betalen. Daarnaast kunnen veranderingen in uw persoonlijke situatie invloed hebben op de hoogte van uw pensioen</p> <p>De hoogte van uw pensioen hangt ook af van de economie. Het is moeilijk om te voorspellen hoe de economie zich ontwikkelt. We berekenen daarom wat het pensioen naar verwachting wordt. Maar we kijken ook naar wat het pensioen wordt als het heel erg meezit of als het tegenzit. Gaat u met pensioen in een tijd waarin het heel erg tegenzit? Dan ontvangt u mogelijk een lager pensioen dan verwacht. U gaat er dan op achteruit in vergelijking met het pensioen dat u in de huidige regeling zou ontvangen.</p> <p><b>Wat kunt u doen?</b> Het kan het verstandig zijn om uw opgebouwde pensioen bij pensioenfonds Schoonmaak over te laten dragen naar uw huidige pensioenfonds. Dit heet 'waardeoverdracht'. Op die manier kunt u ervoor zorgen dat uw opgebouwde pensioen bij pensioenfonds Schoonmaak er niet op achteruit gaat. Of waardeoverdracht voor u gunstig is, hangt onder meer af van de financiële situatie van uw huidige pensioenfonds.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Slapers jonger dan 52 jaar</li> </ul>

**FASE 3: ONGEVEER 3 MAANDEN VÓÓR OVERGANG (sept-okt-nov 2025)  
UW PENSIOEN GAAT OVER NAAR DE NIEUWE PENSIOENREGELING**

Kanalen	Doelstellingen	Persoonlijke kernboodschappen	Doelgroepen
<b>6A-a</b> Voorlopig transitie-overzicht met begeleidende brief + Mijn.pensioenschoonmaak met daarin de transitietool voor toelichting op het transitie-overzicht	K2 H1 G1	<p><b>&lt;Let op: het transitieoverzicht is nog in ontwikkeling. Onderstaand slechts ter beeldvorming een idee van de inhoud. Onderdelen, kernboodschap en doelgroepen zijn nog niet definitief&gt;</b></p> <p><b>Hoeveel krijgt u?</b> &lt;prognose pensioenbedragen&gt;</p> <p><b>Berekening van uw pensioenbedrag</b> &lt;Uitleg bij hoe we tot de prognose van de nieuwe bedragen gekomen zijn&gt;</p> <p><b>Wanneer krijgt u ouderdomspensioen?</b> Standaard op uw AOW-leeftijd of (deels) eerder of later als u daarvoor kiest. De bedragen veranderen dan wel.</p> <p><b>Hoe lang krijgt u ouderdomspensioen?</b> Zolang u leeft.</p> <p><b>Kunt u iets doen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geregeld uw pensioen checken, wordt nóg belangrijker. Want zo kunt u zien waarop u bij pensionering ongeveer kunt rekenen. Controleer uw gegevens in de mijn.pensioenschoonmaak.nl: contactgegevens zoals (e-mail)adres en de naam van uw partner. Check ook wat er geregeld is voor uw partner (NP).</li> </ul> <p><b>Heeft u vragen? Neem contact met ons op</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op pensioenschoonmaak.nl vindt u informatie over de nieuwe regels voor pensioen. Zo leest u hier bijvoorbeeld de antwoorden op de veelgestelde vragen. &lt;Link naar Q&amp;A's en naar Q&amp;A-video's&gt;</li> <li>• U kunt ook onze Klantenservice bellen: 020 – 583 5100. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.30 uur. Mailen en chatten kan ook, via de contactpagina op www.pensioenschoonmaak.nl. Wij helpen u graag.</li> <li>• Wilt u meer algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen? Kijk op pensioenduidelijkheid.nl. Dit is een website van de overheid.</li> </ul> <p><b>Heeft u ook nog ergens anders pensioen opgebouwd?</b> Dan krijgt u hierover van dat pensioenfonds of verzekeraar bericht. Op mijnpensioenoverzicht.nl ziet u hoeveel AOW en pensioen u nu heeft opgebouwd. U vindt hier een totaaloverzicht van uw opgebouwde pensioen bij verschillende pensioenfonds en verzekeraars.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> </ul>
<b>6A-b</b> Voorlopig transitie-overzicht met begeleidende brief + Mijn.pensioenschoonmaak met daarin de transitietool voor toelichting op het transitie-overzicht	K2 H1 G1	<p><b>&lt;Let op: het transitieoverzicht is nog in ontwikkeling. Onderstaand slechts ter beeldvorming een idee van de inhoud. Onderdelen, kernboodschap en doelgroepen zijn nog niet definitief&gt;</b></p> <p><b>Hoeveel krijgt u?</b> &lt;prognose pensioenbedragen&gt;</p> <p><b>Berekening van uw pensioenbedrag</b> &lt;Uitleg bij hoe we tot de prognose van de nieuwe bedragen gekomen zijn&gt;</p> <p><b>Wanneer ontvang ik mijn pensioen?</b> &lt;Vanaf uw eerste betaling in &lt;maand&gt; 2026&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel) voor alle pensioengerechtigden OP</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten voor alle gepensioneerde arbeidsongeschikten (AOP)</li> </ul>

		<p><b>De hoogte van uw pensioen wordt ieder jaar opnieuw berekend</b> Uw pensioen beweegt mee met de economie en de resultaten van de beleggingen. Om te voorkomen dat de verschillen van jaar tot jaar te groot worden, spreiden we grote schommelingen in uw pensioen over 3 jaar. Zo houden we de pensioenen stabiel. Ook hebben we een reserve om dalingen van uw pensioen zoveel mogelijk op te vangen.</p> <p><b>Hoe lang krijgt u ouderdomspensioen?</b> Zolang u leeft.</p> <p><b>Kunt u iets doen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer uw gegevens in de mijn.pensioenschoonmaak.nl: contactgegevens zoals (e-mail)adres en de naam van uw partner.</li> </ul> <p><b>Heeft u vragen? Neem contact met ons op</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op pensioenschoonmaak.nl vindt u informatie over de nieuwe regels voor pensioen. Zo leest u hier bijvoorbeeld de antwoorden op de veelgestelde vragen. &lt;Link naar Q&amp;A's en naar Q&amp;A-video's&gt;</li> <li>• U kunt ook onze Klantenservice bellen: 020 – 583 5100. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.30 uur. Mailen en chatten kan ook, via de contactpagina op www.pensioenschoonmaak.nl. Wij helpen u graag.</li> <li>• Wilt u meer algemene informatie over de nieuwe regels voor pensioen? Kijk op pensioenduidelijkheid.nl. Dit is een website van de overheid.</li> </ul> <p><b>Heeft u ook nog ergens anders pensioen opgebouwd?</b> Dan krijgt hierover van dat pensioenfonds of verzekeraar bericht</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Partners voor alle partners uitkerend PP en ANW- Hiaat compensatie</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend voor alle pensioengerechtigden (verevend) OP en BNP</li> <li>✓ Wezen voor alle pensioengerechtigden WZP</li> </ul>
<b>6B</b> Nieuwsbrief + Proces-communicatie (toekenbrief) + Mijn.pensioenschoonmaak	K2	<p><b>Hoeveel pensioen krijgt u in 2026 en vanaf wanneer?</b> We hebben bij de overgang naar het vernieuwde stelsel niet direct alle cijfers. We moeten eerst weten hoeveel geld we hadden op 31 december 2025. Tot op de euro precies. Daarna kunnen we het geld eerlijk gaan verdelen. We passen het pensioen dat u elke maand krijgt daarom in 2026 stap voor stap aan de nieuwe regels aan. We doen ons best om in december 2025 en in januari 2026 uw pensioen gelijk te houden. In februari 2026 weten we hoeveel uw pensioen is. U krijgt daarom in februari 2026 uw nieuwe pensioen én een nabetaling over januari 2026. Vanaf maart 2026 krijgt u uw nieuwe pensioen. Dit bedrag blijft in 2026 hetzelfde. Het bedrag kan wel veranderen als u koos voor deeltijdpensioen of hoog-laagpensioen. Elke maand dat uw pensioen anders is, krijgt u een brief met uitleg hierover.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pensioengerechtigden</li> </ul>

Fase 4: VANAF DATUM OVERGANG (01-01-2026) UW PENSIOEN IN DE NIEUWE PENSIOENREGELING			
Kanalen	Doelstellingen	Situationele kernboodschappen	Doelgroepen
<b>7A</b> Publieke site na overgang + Welkomst-brief	K2 G1	<p>&lt;Aanpassen boodschap Welkomstbrief&gt; <b>Welkom bij Pensioenfonds Schoonmaak</b> Per 1 januari 2026 werken wij volgens de nieuwe regels voor pensioen. &lt;Met verwijzing naar pensioenschoonmaak.nl en mijn.pensioenschoonmaak.nl&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) Specifiek voor nieuwe deelnemers per 01-01-2026</li> </ul>
<b>7B</b> Stopbrief na overgang + publieke site na overgang	K2	<p><b>U gaat uit dienst. Wat gebeurt er met uw pensioen?</b> Uw pensioenopbouw stopt. Het kapitaal dat u heeft opgebouwd, blijft voor u staan. Daarvan krijgt u straks een pensioen uitbetaald.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Slapers Specifiek voor deelnemers die na 1 januari 2026 uit dienst gaan</li> </ul>

		<p><b>Wat gebeurt er met het pensioen voor mijn partner/kinderen?</b> Uw partner en kinderen blijven verzekerd van partner- en wezenpensioen tot 3 maanden nadat u uit dienst bent gegaan. De dekking loopt ook door zolang u een WW- of ZW-uitkering ontvangt. Dit geldt niet als u bij een andere werkgever werkt of als uw pensioen ingaat.</p> <p>U kunt er daarna zelf voor kiezen om de dekking voor het partnerpensioen en het wezenpensioen vrijwillig door te laten lopen. De premie daarvoor betaalt u uit uw pensioenpot. Uw pensioen daalt dan wel.</p> <p>&lt;Link naar pagina Vrijwillige voortzetting&gt;</p>	en een WW-uitkering of ZW-uitkering ontvangen
<b>7C</b> Proces-communicatie: Transitie klantreis vertrek	K2 H1	<p><b>Kunt u vrijwillig blijven opbouwen in de nieuwe regels?</b> Ja, dat kan. U kunt vrijwillig pensioen blijven opbouwen als u uit dienst gaat. Dat is voor maximaal 3 jaar. Gaat u werken als zzp'er (zelfstandig ondernemer zonder personeel)? Dan kunt u vanaf de datum waarop u uit dienst ging voor maximaal 10 jaar vrijwillig pensioen blijven opbouwen. Dat gaat op basis van het inkomen dat meetelt voor uw pensioen, direct voordat u uit dienst ging. U betaalt de totale premie zelf. Ook het deel dat nu door uw werkgever wordt betaald. Deze premie wordt tijdens de vrijwillige voortzetting toegevoegd aan uw pensioenpot. Dit verandert niet.</p>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) Specifiek voor deelnemers met een vrijwillige voortzetting</p>
<b>7D</b> Stopbrief na overgang	K2 H1	<p><b>Wat gebeurt er met het opgebouwde nabestaandenpensioen bij waardeoverdracht?</b> Uw opgebouwde nabestaandenpensioen draagt u automatisch ook over als u uw pensioen overdraagt naar het pensioenfonds of verzekeraar van uw nieuwe werkgever. &lt;Informatie opnemen over waardeoverdracht&gt;</p>	<p>✓ Slapers Specifiek voor oud-deelnemers met een uitstaand verzoek tot waardeoverdracht</p>
<b>7E</b> Proces-communicatie (betaal-specificatie jan/febr 2026) + Kennisdossier (op publieke website) (FAQ)	K2	<p>&lt;Aanvulling (Eerder) met pensioen gaan&gt; <b>Verandert mijn pensioen nog tussen het moment van aanvragen en het moment van uitbetalen door de nieuwe pensioenregeling?</b> U heeft pensioen aangevraagd en u zag daarbij een opgave van het netto bedrag. Dat is op basis van de informatie die we hebben op het moment van aanvragen. Dat kan nog veranderen in de tussentijd. Bijvoorbeeld door verandering van het rendement en de belastingtarieven op de pensioendatum. Wij informeren u hierover in de betaalspecificatie. Die krijgt u in de maand waarin uw pensioen ingaat. Daarin staat precies hoeveel pensioen u krijgt en welke bedragen er worden ingehouden.</p>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) ✓ Slapers ✓ (Deels) arbeidsongeschikten Specifiek voor deelnemers in bovenstaande doelgroepen, die tussen 01-07-2025 01-01-2026 pensioen aanvragen, waarvan pensioen ingaat na 01-01-2026. En voor deelnemers die pensioen aanvragen voor na 01-01-2026</p>
<b>7F</b> Procescommunicatie (bijlage bij betaal-specificaties) + Mijnpensioenschoonmaak	K2	<p><b>Hoeveel pensioen krijgt u in 2026 en vanaf wanneer?</b> We hebben bij de overgang naar het vernieuwde stelsel niet direct alle cijfers. We moeten eerst weten hoeveel geld we hadden op 31 december 2025. Tot op de euro precies. Daarna kunnen we het geld eerlijk gaan verdelen. We passen het pensioen dat u elke maand krijgt daarom in 2026 stap voor stap aan de nieuwe regels aan. We doen ons best om in december 2025 en in januari 2026 uw pensioen gelijk te houden. In februari 2026 weten we hoeveel uw pensioen is. U krijgt daarom in februari 2026 uw nieuwe pensioen én een nabetaling over januari 2026. Vanaf maart 2026 krijgt u uw nieuwe pensioen. Dit bedrag blijft in 2026 hetzelfde. Het bedrag kan wel veranderen als u koos voor deeltijdpensioen of hoog-laagpensioen. Elke maand dat uw pensioen anders is, krijgt u een brief met uitleg hierover.</p>	<p>✓ Pensioen-gerechtigden</p>

Fase 5: ONGEVEER 3 MAANDEN NÁ OVERGANG (maart-april-mei 2026)  
U BOUWT PENSIOEN OP/KRIJGT PENSIOEN IN DE NIEUWE PENSIOENREGELING

Kanalen	Doelstellingen	Persoonlijke kernboodschappen	Doelgroepen
<p><b>8A-a</b> Definitief transitie-overzicht met begeleidende brief + Mijn.pensioen-schoonmaak met daarin de transitietool voor toelichting op het transitie-overzicht</p>	<p>K2 H1 G1</p>	<p><b>&lt;Let op: het transitieoverzicht is nog in ontwikkeling. Onderdelen, kernboodschap en doelgroepen zijn nog niet definitief. Het definitieve transitieoverzicht bevat dezelfde informatie als het voorlopige transitieoverzicht, alleen vermeldt het voorlopige transitieoverzicht prognose-bedragen en het definitieve transitieoverzicht toont de 'definitieve' pensioenbedragen). Wel is er een aantal aanvullingen. Onderstaand slechts ter beeldvorming een idee van de inhoud. &gt;</b></p> <p>In het najaar 2025 ontving u van ons een overzicht met een inschatting van uw pensioenbedragen op basis van de nieuwe pensioenregeling. Op 1 januari 2026 is uw pensioen overgegaan naar de nieuwe pensioenregeling. Op dat moment hebben wij de definitieve berekening gemaakt. In dit overzicht vindt u uw definitieve pensioenbedragen.</p> <p>&lt;Zie voor verdere inhoud van het voorlopige transitieoverzicht de kernboodschappen in 6A-a. Aanvullingen hierop zijn:&gt;</p> <p><b>U ontvangt compensatie</b> &lt;Uitleg bij waarom deelnemer compensatie ontvangt en hoe we tot de compensatie gekomen zijn&gt;</p>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel) Als er sprake is van compensatie, dan geldt het tekstblok 'U ontvangt compensatie' specifiek voor bovenstaande deelnemers tussen de 47 en 66 jaar ✓ Slapers Als er sprake is van compensatie, dan geldt het tekstblok 'U ontvangt compensatie' niet voor slapers ✓ (Deels) arbeidsongeschikten Als er sprake is van compensatie, dan geldt het tekstblok 'U ontvangt compensatie' specifiek voor bovenstaande deelnemers tussen de 47 en 66 jaar ✓ Ex-partners niet-uitkerend Als er sprake is van compensatie, dan geldt het tekstblok 'U ontvangt compensatie' niet voor ex-partners niet-uitkerend</p>



<p><b>8A-b</b> Definitief transitie-overzicht met begeleidende brief + Mijn.pensioen-schoonmaak met daarin de transitietool voor toelichting op het transitie-overzicht</p>	<p>K2 H1 G1</p>	<p><b>&lt;Let op: het transitieoverzicht is nog in ontwikkeling. Onderdelen, kernboodschap en doelgroepen zijn nog niet definitief. Het definitieve transitieoverzicht bevat dezelfde informatie als het voorlopige transitieoverzicht (maar dan met de 'definitieve' pensioenbedragen). Wel is er een aantal aanvullingen. Onderstaand slechts ter beeldvorming een idee van de inhoud. &gt;</b></p> <p>In het najaar 2025 ontvang u van ons een overzicht met een inschatting van uw pensioenbedragen op basis van de nieuwe pensioenregeling. Op 1 januari 2026 is uw pensioen overgegaan naar de nieuwe pensioenregeling. Op dat moment hebben wij de definitieve berekening gemaakt. In dit overzicht vindt u uw definitieve pensioenbedragen.</p>	<p>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel) voor alle pensioengerechtigden OP          ✓ (Deels) arbeidsongeschikten voor alle gepensioneerde arbeidsongeschikten (AOP)          ✓ Partners voor alle partners uitkerend PP en ANW-Hiaat compensatie          ✓ Ex-partners uitkerend voor alle pensioengerechtigden (verevend) OP en BNP          ✓ Wezen voor alle pensioengerechtigden WZP</p>
---	-------------------------	---	---

<p style="text-align: center;"><b>FASE 5: Q1/Q2 2026</b> <b>KENNISMAKEN MET UW NIEUWE PENSIOEN</b></p>			
Kanalen	Doelstellingen	Algemene kernboodschappen	Doelgroepen
<p><b>9A</b> Artikel nieuwsbrief <b>Q1 2026</b></p>	<p>K2 H1 G1</p>	<p>&lt;Onderwerp artikel nieuwsbrief Q1 2026&gt;  <b>Toelichting op het definitieve transitieoverzicht</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe moet je het lezen, wat betekenen de bedragen?</li> </ul>           &lt;Link naar de online transitietool in mijn.pensioenschoonmaak.nl: hulpmiddel met toelichting op het transitieoverzicht&gt;</p>	<p>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)          ✓ Slapers          ✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)          ✓ (Deels) arbeidsongeschikten          ✓ Partners          ✓ Ex-partners uitkerend          ✓ Ex-partners niet-uitkerend          ✓ Wezen</p>

<b>9B</b> Artikel nieuws- brief <b>Q2 2026</b>	K2 H1 G1	<Onderwerp artikel nieuwsbrief Q2 2026> <b>Uw pensioen is over op de nieuwe pensioenregeling. Is alles duidelijk?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transitieoverzicht in het kort</li> <li>• Heeft u nog vragen?</li> <li>• Contactinformatie</li> </ul> <Link naar de online transitietool in mijn.pensioenschoonmaak.nl: hulpmiddel met toelichting op het transitieoverzicht>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actieven en deels gepensioneerden (voor actieve deel)</li> <li>✓ Slapers</li> <li>✓ Gepensioneerden en deels gepensioneerden (voor gepensioneerd deel)</li> <li>✓ (Deels) arbeidsongeschikten</li> <li>✓ Partners</li> <li>✓ Ex-partners uitkerend</li> <li>✓ Ex-partners niet-uitkerend</li> <li>✓ Wezen</li> </ul>
---	----------------	---	---

### 5.3 Communicatiemomenten

Zoals beschreven in Hoofdstuk 2 Communicatiestrategie communiceren we in fases van 'algemeen & informatief' naar 'persoonlijk & concreet'. Ook communiceren we eerst reactief en naarmate het persoonlijker wordt meer proactief. Dit is terug te zien in de middeleninzet: de frequentie neemt toe naarmate we dichterbij de overgangsdatum van 1 januari 2026 komen en de informatie wordt steeds concreter en persoonlijker. In het volgende overzicht geven we een totaalbeeld van de fases, doelen, hoofdboodschappen en middelen voor de jaren 2024, 2025 en 2026.

## Overzicht boodschappen en middelen per fase voor deelnemers

Jaar	2023/2024	2025	1-1-2026	2026	
<b>Fase</b>	Besluitvorming periode na ingang Wtp	Implementatie periode tot overgang op de nieuwe pensioenregeling			Nazorg periode na overgang
<b>Doel</b>	Creëren van draagvlak en vertrouwen in het (eigen) pensioen en het fonds	Inzicht bieden			Inzicht en duidelijkheid in de nieuwe situatie bieden (uitvoering en nazorg)
<b>Timing</b>	<b>Fase 1</b> Van juli 2023 (Wtp van kracht) tot 6 maanden vóór de overgang	<b>Fase 2</b> 6 maanden vóór de overgang	<b>Fase 3</b> Ongeveer 3 maanden vóór de overgang (sept-okt-nov 2025)	<b>Fase 4</b> 01-01-2026 (datum overgang)	<b>Fase 5</b> Ongeveer 3 maanden ná de overgang (maart-april-mei 2026)
<b>Hoofdboodschappen</b>	<b>Op 1 januari 2026 stapt Pensioenfonds Schoonmaak over op de nieuwe regels</b> Algemeen informatief: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarom nieuwe regels voor pensioen?</li> <li>• In grote lijnen: Wat blijft hetzelfde en wat verandert er?</li> <li>• Planning mijlpalen</li> <li>• U hoeft niets te doen. Behalve e-mailadres achterlaten/inschrijven nieuwsbrief. We houden u op de hoogte.</li> </ul>	<b>Sociale partners hebben afspraken gemaakt over de nieuwe pensioen-regeling</b> Concreet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat blijft hetzelfde en wat verandert er?</li> <li>• Transitieplan, Implementatieplan, Communicatieplan</li> <li>• Planning</li> <li>• U hoeft niets te doen. Behalve e-mailadres achterlaten/inschrijven nieuwsbrief. We houden u op de hoogte.</li> <li>• Vragen? Neem contact met ons op.</li> </ul>	<b>Hierbij uw persoonlijke transitieoverzicht (voorlopig)</b> Persoonlijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• U ziet de voorlopige pensioenbedragen van vóór de overgang en van ná de overgang.</li> <li>• U vindt dit ook terug op Mijn.pensioenschoonmaak. Daar is ook een transitietool beschikbaar.</li> <li>• Voorjaar 2026 ontvangt u het definitieve transitieoverzicht.</li> </ul>	<b>De nieuwe pensioen-regeling</b>	<b>Hierbij uw persoonlijke transitieoverzicht (definitief)</b> Persoonlijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• U ziet wat u hebt (opgebouwd) in de 'oude' regeling, wat er in de huidige nieuwe regeling op 01-01-2026 in uw pensioenpot zit en hoe hoog uw pensioen mogelijk wordt.</li> <li>• U vindt dit ook terug op Mijn.pensioenschoonmaak. Daar is ook een transitietool beschikbaar.</li> <li>• Vragen? Neem contact met ons op.</li> </ul>
<b>Kern boodschappen per doelgroep</b>	Zie paragraaf 5.2 'Boodschappen-doelgroepenmatrix'				
<b>Media en middelen specifiek</b>	-Kennisdossier (op publieke website) -Artikelen digitale nieuwsbrief -Posts op Facebook -Duale communicatie	-Kennisdossier (op publieke website) -Artikelen digitale nieuwsbrief -Duale communicatie -Posts op Facebook -Pensioenkrant -Pensioenquiz -Procescommunicatie	- (digitale) brief - Kennisdossier (op publieke website) -Voorlopige transitieoverzicht (i.c.m. UPO) -Mijn.pensioenschoonmaak.nl met transitietool -Artikel digitale nieuwsbrief	-Website met de nieuwe pensioen-regeling	-Definitieve transitieoverzicht - Website: www.pensioenschoonmaak.nl (aangepast) -Procescommunicatie (aangepast op de nieuwe pensioenregeling) -mijn.pensioenschoonmaak.nl met transitietool -Artikel digitale nieuwsbrief
<b>Media en middelen basis</b>	Website: www.pensioenschoonmaak.nl Kennisdossier (op publieke website): www.pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel Mijn-omgeving: mijn.pensioenschoonmaak.nl Artikelen in de digitale nieuwsbrief Posts op Facebook Pensioenfonds Schoonmaak				
<b>Contact kanaal</b>	Mailen en chatten via: www.pensioenschoonmaak.nl Bellen met ons serviceteam (KCC)				

## 5.4 Specifieke subdoelgroepen per klantreis

Om het risico op verwarring tussen procescommunicatie en transitiecommunicatie te voorkomen bij de deelnemer, heeft Pensioenfonds Schoonmaak de life events voor de specifieke doelgroepen inzichtelijk gemaakt en de bijbehorende klantreizen uitgewerkt. Het resultaat is dat de procescommunicatie in lijn wordt gebracht met de transitiecommunicatie.

- **Klantreis Warm Welkom:**

- deelnemers die in 2025 starten maar slechts kort in dat jaar opbouwen;
- deelnemers die kiezen van (inkomende) waardeoverdracht.

- **Klantreis Einde deelname:**

- deelnemers die rond 1-1-26 stoppen en keuzes moeten maken over uitrui van nabestaandenpensioen/ouderdompensioen en/of vrijwillige voorzetting;
- deelnemers die vlak na 1 januari 2026 stoppen en keuzes moeten maken over uitrui van nabestaandenpensioen/ouderdompensioen, vrijwillige voorzetting en/of waardeoverdracht

- **Klantreis Arbeidsongeschikt raken:**

- voor alle deelnemers die hiermee te maken krijgen, geldt dat de regels voor arbeidsongeschiktheidspensioen niet veel wijzigen en dat dit ook expliciet en goed moet worden gecommuniceerd.

- **Klantreis Nabestaande geworden:**

- voor alle (ex-)partners van deelnemers die hiermee te maken krijgen, moet de informatie worden aangepast zodat zowel voor mensen die eind 2025 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 Trouwen, Samenwonen, Kinderen krijgen:**

- voor alle deelnemers moet duidelijk zijn wat er voor hen is geregeld en wijzigt m.b.t. nabestaandenpensioen en het aanmelden van een partner (informatie aanpassen).

- **Klantreis Scheiden:**

- voor alle deelnemers en hun partners geldt dat de regels over scheiden niet veel wijzigen en dat dit expliciet en goed moet worden gecommuniceerd.

- **Klantreis 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.

- **Klantreis Met pensioen zijn:**

- voor alle deelnemers geldt dat hen duidelijk moet zijn wat er voor hen is geregeld en wat er (wanneer) wijzigt;
- het ADV (bewijs van in leven zijn) proces wijzigt. Daarover worden deze mensen geïnformeerd (informatievoorziening).

- **Klantreis 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 2025 pensioenkeuzes maken voor een pensioen dat in 2026 ingaat;
- prognose van bedragen in de nieuwe pensioenregeling;
- mogelijk maken keuzes aan te passen met terugwerkende kracht als invaren is afgerond voor pensioenen die ingaan in de 1e maand (januari) na het invaren;
- informatie over het proces: wat kan de deelnemer wanneer doen en welke informatie krijgt de deelnemer wanneer.

## Overzicht boodschappen en middelen per fase voor werkgevers

Jaar	2023/2024	2025	2026
<b>Fase</b>	<u>Besluitvorming</u> volgend op akkoord Wetgeving 1/7/2023	<u>Implementatie</u> periode tot invaren of start nieuwe contract	<u>Nazorg</u> periode na moment van invaren
<b>Doel</b>	Begrip en kennis	Handelingsperspectief	Uitvoering en nazorg
<b>Bestuurder: Pensioen goed geregeld bij Pensioenfonds Schoonmaak</b>	<u>Hoofdboodschap:</u> Pensioen is en blijft een waardevolle arbeids- voorwaarde	<u>Hoofdboodschap:</u> Dit wordt de pensioen- premie straks	<u>Hoofdboodschap:</u> Pensioen is een waardevolle arbeidsvoorwaarde
<b>HR-Adviseur: Altijd op de hoogte</b>	<u>Deelboodschap:</u> Hier vindt u de meest actuele informatie, inclusief: De inhoud van de nieuwe regeling (verschillen en overeenkomsten)	<u>Deelboodschap:</u> Zo helpt u uw werknemers	<u>Deelboodschap:</u> Hier kunt u terecht met uw vragen
<b>Uitvoerder: Zo werkt het proces</b>	<u>Deelboodschap:</u> Inhoud van de nieuwe regeling	<u>Deelboodschap:</u> Dit verandert er in het proces van aanleveren  Hier kunt u terecht met vragen	<u>Deelboodschap:</u> Zo werkt het en hier kunt u terecht bij vragen
<b>Media / Middelen werkgevers</b>	Website: <a href="http://www.pensioenschoonmaak.nl">www.pensioenschoonmaak.nl</a> Kennisdossier (op publieke website): <a href="http://www.pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel">www.pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel</a> Digitale nieuwsbrief Posts op LinkedIn Pensioenfonds Schoonmaak		
<b>Contact kanaal</b>	Bellen via Zakelijk Klantcontactcentrum (Zakelijk KCC)		

## 5.5 Kanalen en middelen

### 5.5.1 Middeleninzet deelnemers

#### We zetten de kanalen in waar onze deelnemers mee vertrouwd zijn

Onze deelnemers zijn voor het krijgen van pensioeninformatie vertrouwd met onze vaste kanalen en middelen: de publieke website met daarop het kennisdossier, de mijn-omgeving, de digitale nieuwsbrieven en de posts op Facebook.

- Aan deze kanalen en middelen houden we daarom vast in de aanloop naar 1 januari 2026. En ook tijdens de nazorgperiode. Deze zetten we ook in om onze deelnemers te informeren over de nieuwe regels voor pensioen in het algemeen en de nieuwe pensioenregeling van Pensioenfonds Schoonmaak in het bijzonder.

- De ondersteunende middelen die we ontwikkelen voor het geven van toelichting of uitleg maken we dan ook geschikt voor gebruik in deze kanalen. Denk bijvoorbeeld aan Q&A-video's, uitleg-video's, animaties en rekenvoorbeelden.

#### We passen de reguliere procescommunicatie aan en zetten duale communicatie in

- Gedurende de opmars naar de overgang op de nieuwe pensioenregeling blijven we uiteraard de reguliere procescommunicatie inzetten. Denk daarbij aan UPO's, start- en stopbrieven, betaalspecificaties en diverse brieven gericht op

life-events. Om het risico op verwarring tussen procescommunicatie en transitiecommunicatie te voorkomen bij de deelnemer, heeft Pensioenfonds Schoonmaak de life events voor de specifieke doelgroepen inzichtelijk gemaakt en de bijbehorende klantreizen uitgewerkt. Het resultaat hiervan is dat de procescommunicatie in lijn wordt gebracht met de transitiecommunicatie. Zie 5.4 'Specifieke subdoelgroepen per klantreis'.

- De bestaande procescommunicatie wordt tot aan de overgang verrijkt met duale communicatie: een extra tekstblok waarin we naar de overgang op de nieuwe pensioenregeling wijzen. De inhoud van de duale communicatie verschilt per fase en wordt steeds concreter. In paragraaf 5.5.3 'Overzicht en toelichting kanalen en middelen' lichten we de aanpak en inhoud van de duale communicatie verder toe.
- Eind 2025 gaat de duale communicatie over in de aangepaste reguliere (proces)communicatie.

### Alle deelnemers ontvangen persoonlijke transitieoverzichten

Bovenop de informatie via onze reguliere kanalen ontvangen al onze deelnemers transitieoverzichten:

- In de periode september/oktober/november 2025 ontvangen ze samen met het reguliere UPO een begeleidende brief en een voorlopig transitieoverzicht. Op het transitieoverzicht vindt de deelnemer zijn voorlopige pensioenbedragen 'vóór de overgang/ná de overgang' op basis van een prognose.
- In de periode maart/april/mei 2026 ontvangen de deelnemers een brief met het definitieve transitieoverzicht waarop de persoonlijke pensioenbedragen staan, zoals die definitief zijn vastgesteld.

### Toelichting

- Deelnemers ontvangen de transitieoverzichten op basis van hun voorkeur digitaal of fysiek.
- We baseren de bedragen op het voorlopige transitieoverzicht op dezelfde peildatum als het UPO, zodat deelnemers de bedragen goed kunnen vergelijken.
- We baseren de bedragen op het definitieve transitieoverzicht op de bij ons bekende gegevens op peildatum 1 januari 2026. We hebben aandacht voor het feit dat er mogelijk nog mutaties kunnen optreden met terugwerkende kracht, die invloed kunnen hebben op het gecommuniceerde bedrag.
- In de begeleidende brief wordt toegelicht dat de deelnemer het UPO én het transitieoverzicht ontvangt. En er wordt in uitgelegd hoe hij deze

informatie moet lezen en wat het voor hem betekent.

- Daarnaast vinden deelnemers in mijn.pensioenschoonmaak.nl een zogenaamde transitietool met toelichting. Deze transitietool is een extra hulpmiddel om de informatie op het transitieoverzicht beter te begrijpen.
- Ook nemen we in de digitale nieuwsbrief een artikel op over het transitieoverzicht: 'Hoe moet je het transitieoverzicht lezen en wat betekenen de bedragen?'.

Zie paragraaf 5.5.3 'Overzicht en toelichting kanalen en middelen'.

### We zetten online middelen in als dat kan en offline middelen als dat moet

We hebben een focus op digitale communicatie. Digitale communicatie zorgt voor een persoonlijker bediening, waardoor beter kan worden aangesloten op deelnemersbehoeften. Analyse van ons deelnemersbestand laat zien dat we een deel van de doelgroep niet digitaal kunnen bereiken, zie ook hoofdstuk 3 Doelgroepen. Als de deelnemer expliciet kiest voor niet-digitale communicatie of als digitaal niet mogelijk is, ontvangt de deelnemer de wettelijke communicatie per post. Dit geldt niet voor de uitsluitend digitale middelen zoals bijvoorbeeld de digitale nieuwsbrief en social media berichten.

### E-mail wervingsacties

Voor de communicatie rondom de nieuwe regels voor pensioen zetten we er extra effort op om de niet-digitale deelnemers alsnog op digitaal te krijgen. Deze oproep verwerken we in de reguliere communicatie; we vragen werkgevers om e-mailadressen aan te leveren en we ontwikkelen een wervingsactie die we in 2024 en in 2025 uitrollen. Zie ook paragraaf 5.5.3 'Overzicht en toelichting kanalen en middelen'.

### Papieren pensioenkrant

Omdat we het belangrijk vinden dat we onze deelnemers goed meenemen in de overgang, ontwikkelen we speciaal eenmalig een papieren pensioenkrant. Hierin informeren we deelnemers over de aankomende veranderingen en de nieuwe pensioenregeling. De pensioenkrant sturen we naar de doelgroepen voor wie de informatie het meest belangrijk is: de actieven en de gepensioneerden. Zo houden we het ook betaalbaar. De niet-digitaal bereikbare deelnemers bereiken we zo ook met deze niet-wettelijk verplichte communicatie.

### Transitieoverzichten per post

Daarnaast ontvangen de niet-digitale deelnemers de eerder genoemde transitieoverzichten met begeleidende brief per post.

### We schrijven in het Nederlands op A2-niveau en zetten visuele middelen in

We houden ons aan de communicatiestrategie die we voor ons fonds hebben ontwikkeld. We schrijven in het Nederlands op A2-niveau en maken gebruik van de schrijfwijzer van het fonds en het document 'Onze taal op groen' van de Pensioenfederatie. Verder gebruiken we in de communicatie onze visuele identiteit. Zie ook Hoofdstuk 2 'Communicatiestrategie', paragraaf 'Onze uitgangspunten voor communicatie'. Hiermee zorgen we ervoor dat de toon en stijl begrijpelijk en herkenbaar zijn voor onze doelgroepen.

#### 5.5.2 Middeleninzet werkgevers

We zetten de vertrouwde werkgeverskanalen in. Ook onze werkgevers zijn gewend informatie te krijgen via vaste kanalen en middelen: de publieke website voor werkgevers met daarop het kennisdossier, de digitale nieuwsbrieven en de posts op LinkedIn. Het kennisdossier op de publieke

website biedt de werkgever alle actuele en relevante informatie over Wtp. Hiermee kan de werkgever veel vragen van de deelnemers beantwoorden.

### De communicatie vanuit het fonds en vanuit de werkgever zijn met elkaar in lijn

De werkgever communiceert natuurlijk ook zelf met deelnemers over de nieuwe regeling. We stemmen de inhoud en planning van communicatie met elkaar af. We voorzien de werkgever, iets eerder dan de deelnemer, van informatie. Zo zorgen we ervoor dat de werkgever in veel gevallen antwoord kan geven op vragen van deelnemers. En op deze manier zijn de boodschappen vanuit ons als fonds en vanuit de werkgever eenduidig.

#### 5.5.3 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. Het betreft de kanalen- en middelenmix zoals we die voor ogen hebben op het moment van schrijven van dit plan. In 2024 worden de kanalen en middelen geëvalueerd en mogelijk op onderdelen aangepast.

Kanalen en middelen deelnemers	Toelichting
<b>Procescommunicatie (aangepast op nieuwe pensioenregeling)</b>	<p>Onder procescommunicatie verstaan we de reguliere communicatie, zoals: startbrief (ook al in 2024), stopbrief, UPO's voor actieven, gepensioneerden, slapers en ex-partners (UPO/GUPO/SUPO/EUPO) en betaalspecificatie/jaaropgave 2024 en 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In de periode tot juli 2025 verkrijgen we de procescommunicatie met informatie over de komst van de nieuwe pensioenregeling. Dit noemen we 'duale communicatie', zie het kanaal hieronder.</li><li>• Ná juli 2025 worden deze uitingen aangepast met meer concrete gegevens op basis van de nieuwe pensioenregeling en wordt rekening gehouden met transitiecommunicatie zoals het voorlopig transitieoverzicht.</li><li>• Ook verwijzen we op diverse plekken binnen de communicatie naar de website <a href="https://mijnpensioenoverzicht.nl">Mijnpensioenoverzicht.nl</a>.</li><li>• In deze procescommunicatie nemen we ook informatie op waar de deelnemer terecht kan met vragen of klachten.</li></ul>
<b>Duale communicatie</b>	<p>Bij ingang van de Wtp op 1 juli 2023 zijn we gestart met de duale communicatie. Hieronder verstaan wij het verkrijgen van bijna alle (proces)communicatie (zoals startbrief, stopbrief, UPO/GUPO, en betaalspecificatie) met informatie over de komst van de nieuwe pensioenregeling. Hierin verwijzen we ze naar het kennisdossier op de publieke website: <a href="https://www.pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel">www.pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel</a></p> <p>De duale communicatie wordt naarmate de transitiedatum nadert steeds concreter:</p>

Duale communicatie fase 1 (ingangsdatum nieuwe pensioenwet vanaf 1-7-2023) deze communicatie is per 1-7-2023 live gegaan

**Er is een nieuwe pensioenwet vanaf 1 juli 2023**

Daarbij horen nieuwe regels. Bijvoorbeeld om uw pensioen te berekenen. Wij gaan de nieuwe regels niet later dan 1 januari 2028 volgen. In uw huidige pensioen is nog geen rekening gehouden met de nieuwe regels. U krijgt informatie als uw pensioen verandert. U hoeft nu niets te doen. Alle informatie die er nu is, leest u op [pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel](https://pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel).

Duale communicatie fase 2 (datum invaren bekend) deze communicatie is per 1-1-2024 live gegaan

**Op 1 januari 2026 verandert de pensioenregeling van Pensioenfonds Schoonmaak**

Wij nemen u stap voor stap mee in de nieuwe regels. En we laten het u op tijd weten als er iets gaat veranderen aan uw pensioen. Alle informatie die er nu is, leest u op [pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel](https://pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel) of scan de QR-code.

Duale communicatie fase 3 (datum voorlopige transitieoverzicht bekend) deze communicatie gaat live als de verzenddatum van het transitieoverzicht bekend is: tussen maart en juli 2025)

**Op 1 januari 2026 verandert de pensioenregeling van Pensioenfonds Schoonmaak**

Uw hele pensioen gaat dan over naar deze nieuwe regeling. De waarde van uw opgebouwde pensioen wordt omgezet in uw pensioenpot. Na pensionering krijgt u het pensioen per maand en uw leven lang. Net als nu. Samen zorgen we voor een goed pensioen voor alle generaties. We delen de risico's. U krijgt in de periode van september/oktober/november 2025 van ons een persoonlijk overzicht. Hierin ziet u wat uw pensioen nu is. En wat uw pensioen naar verwachting wordt volgens de nieuwe regels. Bent u goed voorbereid? Op [pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel](https://pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel) leest u meer informatie.

**Publieke website:  
[pensioenschoonmaak.nl](https://pensioenschoonmaak.nl)**

Op onze publieke website kunnen deelnemers alle informatie over het pensioen vinden. Hier plaatsen we ook nieuwsberichten op om deelnemers te attenderen op o.a. ontwikkelingen van de nieuwe regels voor pensioen. Op de homepage en de verschillende life-eventpagina's vinden de deelnemers een opvallende banner die leidt naar het kennisdossier: [pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel](https://pensioenschoonmaak.nl/vernieuwd-pensioenstelsel)

**Kennisdossier deelnemers  
(op publieke website):  
[pensioenschoonmaak.nl /  
vernieuwd-pensioenstelsel](https://pensioenschoonmaak.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 en de nieuwe pensioenregeling. De informatie is ondergebracht in hoofdstukken/tabs als: Waarom nieuwe regels voor pensioen; Wat blijft hetzelfde?, Wat verandert er? Planning, Wat kunt u doen? en Plannen (transitieplan, implementatieplan en communicatieplan). De informatie wordt in fases verrijkt tot een volledig kennisdossier.

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 informatie in iedere laag is evenwichtig. De publieke website en het kennisdossier brengen we in alle uitingen, waar relevant, onder de aandacht van de deelnemer.

**Mijnomgeving:  
[mijn.pensioenschoonmaak.nl](https://mijn.pensioenschoonmaak.nl)**

In [mijn.pensioenschoonmaak.nl](https://mijn.pensioenschoonmaak.nl) krijgt de deelnemer inzicht in zijn/haar pensioen. En het te verwachten pensioen bij een optimistisch, verwacht en pessimistisch scenario. Ook de effecten van pensioenkeuzes zijn zichtbaar.

Digitale post wordt hier opgeslagen en de deelnemer kan zelf persoonlijke gegevens aanpassen. Inloggen op de mijnomgeving werkt met DigiD.

**Q&A-video's over de nieuwe pensioenregeling**

In video's worden de belangrijkste deelnemersvragen behandeld:

- Ga jij er straks op vooruit met de nieuwe regels?
- Benieuwd wat er straks met jouw opgebouwde pensioen gebeurt?
- Benieuwd of er straks nog genoeg pensioen voor jou is?
- Pakken de nieuwe regels beter voor jou uit?
- Benieuwd naar wat er allemaal hetzelfde blijft?



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan je straks zelf beslissen hoe je pensioengeld wordt belegd?</li> <li>• Waarom kunnen pensioenen in je nieuwe regeling hoger en lager worden?</li> <li>• Ben je benieuwd of jouw pensioen straks omhoog gaat?</li> <li>• Wil je weten of je in het vernieuwde pensioenstelsel evenveel pensioen opbouwt?</li> </ul> <p>Cathrin van der Werf, bestuursvoorzitter Pensioenfonds Schoonmaak, geeft antwoord.</p> <p>De video's zetten we in op het Kennisdossier (op publieke website), in de nieuwsbrieven en op Facebook.</p>
<b>Uitleg-video's over de nieuwe pensioenregeling</b>	<p>Met behulp van uitlegvideo's worden onderdelen van de nieuwe pensioenregeling ook visueel bewegend uitgelegd. Onderwerpen van de uitlegvideo's zijn onder meer: iedereen krijgt een pensioenpot; wat is er geregeld voor uw nabestaanden als u komt te overlijden; wat is er geregeld als u (meer) arbeidsongeschikt wordt; de nieuwe pensioenregeling is een premiereregeling; hoe werkt de solidariteitsreserve; compensatie (wanneer &amp; hoe); leeftijdsafhankelijk beleggen; uw (opgebouwde) pensioen gaat over naar de nieuwe pensioenregeling (invaren).</p> <p>De video's zetten we in op het kennisdossier op de publieke website, in de nieuwsbrieven en op Facebook. Belangrijk hierbij is dat de video's goed vindbaar zijn via zoekmachines, zoals Google, omdat een groot deel van de deelnemers op deze manier zijn informatie zoekt.</p>
<b>Animaties, reken-voorbeelden, etc.</b>	<p>We ontwikkelen middelen om de schriftelijke informatie te ondersteunen, zoals animaties, en rekenvoorbeelden. De middelen zetten we in op het kennisdossier op de publieke website, in de nieuwsbrieven en op Facebook.</p>
<b>E-mail wervingsactie niet-digitale deelnemers</b>	<p>Onze communicatie is voornamelijk digitaal. Om deelnemers te stimuleren hun e-mailadres door te geven, plaatsen we de afgelopen jaren in alle schriftelijke procescommunicatie een tekstblokje met de vraag het e-mailadres aan ons door te geven. Daarnaast vragen we werkgevers ook om e-mailadressen van deelnemers aan te leveren, zodat we hen via e-mail om toestemming kunnen vragen. Verder ontwikkelen we voor 2024 en 2025 een winactie op Facebook. Hierin vragen we hen collega's te activeren hun e-mailadres door te geven in mijn.pensioenschoonmaak.nl.</p>
<b>Digitale nieuwsbrieven deelnemers</b>	<p>4x per jaar ontvangen actieve deelnemers, gewezen deelnemers en gepensioneerd onze e-mailnieuwsbrief. Hierin informeren we hen over ontwikkelingen en praktische weetjes op pensioengebied. Natuurlijk plaatsen we in de e-mailnieuwsbrief ook artikelen over (de overgang naar) de nieuwe pensioenregeling.</p>
<b>Papieren pensioenkrant* om niet-digitale deelnemers te bereiken</b>	<p>Speciaal voor de overgang naar de nieuwe pensioenregeling ontwikkelen we voor de niet-digitale actieve deelnemers en gepensioneerd éénmalig een papieren pensioenkrant. Met deze pensioenkrant willen we ook de niet-digitale deelnemers 'het hele verhaal' uitleggen en hen bewust maken van de aankomende veranderingen.</p> <p>Om ook de doelstellingen te kunnen meten onder de niet-digitale deelnemers, nemen we in de pensioenkrant een QR-code op, die leidt naar het relationele klanttevredenheidsonderzoek (rKTO). Zie hoofdstuk 7 Effectmeting en evaluatie.</p>
<b>Sociale media: Facebook</b>	<p>Een deel van de deelnemers van Pensioenfonds Schoonmaak maakt gebruik van Facebook. Facebook is dan ook onderdeel van onze contentstrategie met posts over de nieuwe regels voor pensioen in het algemeen en de nieuwe pensioenregeling in het bijzonder.</p>
<b>Pensioenquiz**</b>	<p>Mogelijk ontwikkelen we een pensioenquiz met vragen als: 'wanneer gaat het fonds over op de nieuwe pensioenregeling?'. Deze quizvragen verwerken we in nieuwsbrieven en posten we op Facebook. Niet alleen goed om deelnemers 'spelenderwijs' te betrekken bij de pensioenontwikkelingen, maar de antwoorden geven ons ook inzicht in het kennisniveau, de houding en het gedrag van de deelnemers. We moeten nog definitief bepalen of we de pensioenquiz inzetten.</p>
<b>Voorlopige transitie-overzicht in de periode vóór overgang op de vernieuwde pensioenregeling</b>	<p>In de periode voor overgang op de vernieuwde pensioenregeling ontvangen al onze deelnemers, samen met het reguliere UPO, een begeleidende brief en het volledige voorlopige transitieoverzicht (laag 1 en de verdiepende informatie in laag 2). Op het voorlopige transitieoverzicht vinden de deelnemer hun</p>

persoonlijke pensioenbedragen 'vóór de overgang/ná de overgang' als prognose.

- Deelnemers ontvangen de transitieoverzichten op basis van hun voorkeur digitaal of fysiek.
- We baseren de bedragen op het voorlopige transitieoverzicht op dezelfde peildatum (en dekkingsgraad) als het UPO, zodat deelnemers de bedragen goed kunnen vergelijken.
- In de begeleidende brief wordt toegelicht dat de deelnemer het UPO én het transitieoverzicht ontvangt. En er wordt in uitgelegd hoe hij deze informatie moet lezen en wat het betekent.

**Op het voorlopige transitieoverzicht ziet de deelnemer in ieder geval:**

- De persoonsgegevens van de deelnemer en de naam en het contactadres van de uitvoerder.
- De belangrijkste persoonlijke pensioenbedragen (prognose). De focus ligt op het verwachte pensioen in de huidige en in de nieuwe regeling. We tonen op dit voorlopige transitieoverzicht de wettelijk verplichte bedragen als bruto jaarbedragen.
- De peildatum van de bedragen op het voorlopige transitieoverzicht is gelijk aan de peildatum van het UPO, zodat de deelnemer de bedragen goed kan vergelijken.
- Het karakter van de pensioenovereenkomst voor en na de peildatum.
- De pensioensoorten voor en na de peildatum, waarbij bij partnerpensioen onderscheid wordt gemaakt tussen partnerpensioen op opbouwbasis en partnerpensioen op risicobasis.
- De hoogte van de dekking van het nabestaandenpensioen voor en na de peildatum.
- Uitleg over verschillen in bedragen voor en na de peildatum en waardoor deze verschillen er kunnen zijn

**De verwachte pensioenbedragen zijn gebaseerd op een zo nauwkeurig mogelijke prognose:**

- De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten.
- Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdompensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie ook weergegeven op basis van verschillende scenario's.
- De mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdompensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van verschillende scenario's.

We verwijzen in het transitieoverzicht ook naar (de transitietool in) mijn.

pensioenschoonmaak.nl (laag 2)

Hier vindt de deelnemer al zijn pensioengegevens bij elkaar.

Er staat het volgende over de verwachte bedragen na 1 januari 2026 (dit gebeurt op basis van een zo nauwkeurig mogelijke prognose):

- De hoogte van het reglementair te bereiken pensioen, de opgebouwde pensioenaanspraken of het pensioenrecht met en zonder wijziging van de pensioenovereenkomst, waarbij bij de informatie over de hoogte met wijziging van de pensioenovereenkomst rekening is gehouden met de effecten van de wijze waarop wordt omgegaan met opgebouwde pensioenaanspraken en pensioenrechten.
- Voor zover de informatie betrekking heeft op het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdompensioen voor gewezen deelnemers, wordt deze informatie ook weergegeven op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario. Inzage in de mate waarin het verwacht scenario voor het reglementair te bereiken ouderdompensioen voor deelnemers of de opgebouwde aanspraken op ouderdompensioen voor gewezen deelnemers zich na ingang kan ontwikkelen op basis van een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario.

En hier geeft een transitietool toelichting op de getoonde bedragen.

### **In het transitieoverzicht laten we ook weten waar de deelnemer terecht kan met vragen of klachten**

Hier vindt de deelnemer informatie over het stellen van vragen aan de uitvoerder en over de interne klachtenprocedure van de uitvoerder.

### **Het transitieoverzicht verwijst ook naar mijnpensioenoverzicht.nl**

We informeren de deelnemer wanneer de bedragen naar verwachting volgend jaar verwerkt zullen zijn in het pensioenregister. Nadat de bedragen in mijn.pensioenschoonmaak.nl staan, gaan ze doorgaans direct via een zogenaamd koppelvak naar mijnpensioenoverzicht.nl

### **Definitieve transitieoverzicht ongeveer 3 maanden ná overgang**

In de periode maart/april/mei 2026 ontvangen de deelnemers een brief met het definitieve transitieoverzicht waarop de persoonlijke pensioenbedragen staan, zoals die definitief zijn vastgesteld.

- We baseren de bedragen op het definitieve transitieoverzicht op de bij ons bekende gegevens op peildatum 1 januari 2026.
- We hebben aandacht voor het feit dat er mogelijk nog mutaties kunnen optreden met terugwerkende kracht, die invloed kunnen hebben op het gecommuniceerde bedrag.
- We verwijzen naar de transitietool in mijn.pensioenschoonmaak.nl, waar deelnemers extra toelichting op het transitieoverzicht vinden.

### **Het verschil tussen het voorlopige en het definitieve transitieoverzicht**

Het definitieve transitieoverzicht bevat over het algemeen dezelfde informatie als het voorlopige overzicht. Er is een klein aantal verschillen:

- Het definitieve transitieoverzicht presenteert de pensioenbedragen zoals die definitief zijn vastgesteld (in tegenstelling tot het voorlopige overzicht dat prognosebedragen bevat).
- Op het voorlopige transitieoverzicht tonen we bruto jaarbedragen. Op het definitieve transitieoverzicht tonen we ook kapitalen.
- Als er sprake is van compensatie, dan staat het compensatiebedrag met toelichting vermeld op het definitieve transitieoverzicht.

### **We verwijzen in het transitieoverzicht ook naar (de transitietool in) mijn.pensioenschoonmaak.nl (laag 2)**

- Hier vindt de deelnemer al zijn pensioengegevens bij elkaar. En hier geeft een transitietool toelichting op de getoonde bedragen. Denk daarbij aan uitleg waarom pensioen nu en straks van elkaar verschillen.

### **Transitietool**

Deelnemers vinden in mijn.pensioenschoonmaak.nl de transitietool met persoonlijke bedragen. Naast de persoonlijke bedragen die getoond worden op het transitieoverzicht toont de tool meer detailbedragen en een tekstuele toelichting.

- De transitietool is persoonlijk. Het toont alle wettelijk verplichte persoonlijke bedragen in in een voor de deelnemer heldere en gelaagde online flow. Het toont statische bedragen en is dus géén planningstool.
- De transitietool is gelaagd opgebouwd: de bedragen die getoond worden op het transitieoverzicht staan in laag 1. In laag 2 vindt de deelnemer meer detailinformatie.
- Hier wordt onder meer toegelicht waarom pensioen nu en straks van elkaar verschillen.
- In mijn.pensioenschoonmaak.nl is ook een download/printbaar (totaal) overzicht beschikbaar als PDF, waarop de deelnemer al zijn/haar bedragen kan terugzien.

### **Serviceteam deelnemers (KCC)**

De Servicedesk Deelnemers zit klaar om persoonlijke vragen over het nieuwe pensioen telefonisch te beantwoorden.

### **Chatbot**

Geautomatiseerde gesprekspartner voor het beantwoorden van eerstelijns vragen van deelnemers.

### **Pensioen-app**

We hebben de beschikking over de pensioen-app: een app voor eerstelijns inzicht in de pensioensituatie van de deelnemer. De inzet van de pensioen-app is overwogen en voorgelegd aan ons Verantwoordingsorgaan. Omdat de inzet van deze app niet adequaat geacht wordt voor onze doelgroep, zetten we dit middel vooralsnog niet in.

\*Hoe we de pensioenkrant inzetten, moeten we nog bepalen (afhankelijk van de kosten)

\*\*Of we de pensioenquiz inzetten, moeten we nog definitief bepalen.

Kanalen werkgevers	Toelichting
<b>Digitale nieuwsbrieven werkgevers</b>	<p>4 x per jaar sturen we de werkgeversnieuwsbrief naar alle werkgeverscontacten die hier een abonnement op hebben. Hierin nemen we, naast andere onderwerpen, artikelen op over de (overgang naar de) nieuwe pensioenregeling.</p> <p>Gedurende de verschillende fases rondom de transitie, vragen we werkgevers de nieuwsbrief ook door te sturen naar het administratiekantoor. Branchevereniging Schoonmakend Nederland brengt het verzoek om het administratiekantoor te informeren eveneens bij werkgevers onder de aandacht.</p>
<b>Website Pensioenfonds Schoonmaak met kennisdossier tbv werkgevers</b>	<p>Op de website is alle relevante informatie aanwezig die een werkgever nodig heeft om zijn rol uit te kunnen voeren. We bieden relevante content en handige tools aan, zodat werkgevers deze op hun beurt weer in hun organisatie kunnen inzetten.</p> <p>In het kennisdossier op de publieke website staat de Communicatieplanner: een tijdlijn waarin we de werkgever informeren over welke communicatie er uitgaat naar hun werknemers en hoe ze de informatie kunnen toelichten.</p>
<b>Servicedesk HR Werkgevers</b>	De Servicedesk HR Werkgevers kan werkgevers pensioeninhoudelijke informatie geven als het gaat over de overgang naar de nieuwe regeling.
<b>Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers</b>	Als werkgevers praktische vragen hebben over het regelen van de pensioenadministratie, bellen ze naar de Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers. Ook de administratiekantoren kunnen hier terecht bij vragen.
<b>LinkedIn</b>	Een deel van de werkgevers van Pensioenfonds Schoonmaak maakt gebruik van LinkedIn. In onze contentstrategie zetten we dan ook LinkedIn in. Posts over de nieuwe regeling vormen onderdeel van onze contentstrategie.

## 5.5.4 Jaarplanning inzet kanalen en middelen

Hieronder het overzicht van de inzet van de kanalen en middelen in 2024: 2 jaar vóór de overgang.

Kanalen en middelen deelnemers	2024 2 jaar vóór overgang											
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Procescommunicatie (aangepast op nieuwe pensioenregeling)												
Duale communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Website: pensioenschoonmaak.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Kennisdossier (op publieke website): pensioenschoonmaak.nl/ vernieuwd-pensioenstelsel	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mijn-omgeving: Mijn.pensioenschoonmaak.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Q&A-video's					X	X	X	X	X	X	X	X
Uitlegvideo's					X	X	X	X	X	X	X	X
Animaties, rekenvoorbeelden, etc.					X	X	X	X	X	X	X	X
E-Mail wervingsactie				X								

Digitale nieuwsbrieven			X			X			X			X
Pensioenkrant												
Sociale media: Facebook	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenquiz*												
Transitietool in mijn.pensioenschoonmaak.nl												
Servicedesk (KCC)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chatbot												
<b>Kanalen werkgevers en middelen</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mrt</b>	<b>Apr</b>	<b>Mei</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Aug</b>	<b>Sep</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Dec</b>
Digitale nieuwsbrief			X			X			X			X
Website Pensioenfonds Schoonmaak Kennisdossier (op publieke website) over de nieuwe regeling	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sociale media: LinkedIn	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk HR Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Hieronder het overzicht van de inzet van de kanalen en middelen in 2025: jaar vóór de overgang.

2025 Jaar vóór overgang												
Kanalen en middelen deelnemers	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Procescommunicatie (aangepast op nieuwe pensioenregeling)							X	X	X	X	X	X
Duale communicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Website: pensioenschoonmaak.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Kennisdossier (op publieke website): pensioenschoonmaak.nl/ vernieuwd-pensioenstelsel	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mijn-omgeving: Mijn.pensioenschoonmaak.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Q&A-video's	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uitlegvideo's	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Animaties, rekenvoorbeelden, etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-Mail wervingsactie					X							
Digitale nieuwsbrieven			X			X			X			X
Pensioenkrant							X					
Sociale media: Facebook	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Pensioenquiz*									X				
Voorlopige transitieoverzicht										X	X	X	
Transitietool in mijn.pensioenschoonmaak.nl										X	X	X	X
Servicedesk (KCC)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chatbot								X	X	X	X	X	X
<b>Kanalen werkgevers en middelen</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mrt</b>	<b>Apr</b>	<b>Mei</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Aug</b>	<b>Sep</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Dec</b>	
Digitale nieuwsbrief			X			X			X				X
Website Pensioenfonds Schoonmaak Kennisdossier (op publieke website) over de nieuwe regeling	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sociale media: LinkedIn	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk HR Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Hieronder het overzicht van de inzet van de kanalen en middelen in 2026: jaar ná de overgang.

2026 Jaar ná overgang												
Kanalen en middelen deelnemers	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Procescommunicatie (aangepast op nieuwe pensioenregeling)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Duale communicatie												
Website: pensioenschoonmaak.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Kennisdossier (op publieke website): pensioenschoonmaak.nl/ vernieuwd-pensioenstelsel	X	X	X	X	X	X						
Mijn-omgeving: Mijn.pensioenschoonmaak.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Q&A-video's (die nog relevant zijn in 2026)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uitlegvideo's (die nog relevant zijn in 2026)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Animaties, rekenvoorbeelden, etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
E-Mail wervingsactie												
Digitale nieuwsbrieven			X			X			X			X
Pensioenkrant												
Sociale media: Facebook	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pensioenquiz*												
Definitieve transitieoverzicht			X	X	X							

Transitietool in mijn.pensioenschoonmaak.nl	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk (KCC)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chatbot	X	X	X	X	X	X						
<b>Kanalen werkgevers en middelen</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mrt</b>	<b>Apr</b>	<b>Mei</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Aug</b>	<b>Sep</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Dec</b>
Digitale nieuwsbrief			X			X			X			X
Website Pensioenfonds Schoonmaak Kennisdossier (op publieke website) over de nieuwe regeling	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sociale media: LinkedIn	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk HR Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Servicedesk Gegevensincasso Werkgevers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

\*Of we de pensioenquiz inzetten, moeten we nog definitief bepalen.

\*\*Of we de vertaal-app inzetten hangt af van de uitkomst van het experiment.

# 6 Onderbouwing van de keuzes

## 6.1 Keuzes benadering deelnemers

We hebben afgerond 500.000 deelnemers. Dit is een grote groep mensen, die over het algemeen een zeer laag pensioenbewustzijn hebben. Zij mogen rekenen op een goed bestuur en beheer van hun pensioen. Verandering maakt per definitie onrustig. Om het geruste gevoel en het vertrouwen in Pensioenfonds Schoonmaak te behouden, is betrokken en begrijpelijk communiceren een belangrijke sleutel. Hierbij is het van belang dat we deelnemers duidelijkheid geven in de belangrijke deelnemersvraag 'wat heb ik en wat krijg ik'.

Om bovenstaande reden(en) hebben wij in de voorgaande hoofdstukken de volgende keuzes gemaakt in de benadering naar de deelnemers:

### Keuzes

- Omdat informatie over veranderingen en complexe kwesties door onze deelnemers al snel als overweldigend wordt ervaren, communiceren we gelaagd: we leggen de basis uit en in de verdieplingslaag kunnen de deelnemers meer achtergrond en toelichting vinden. Zo kan de deelnemer zelf bepalen hoeveel informatie hij wil krijgen. Hiermee geven we ook invulling aan onze zorgplicht.
- De doelstellingen maken we bewust realistisch: 82% van de deelnemers weet dat de pensioenregeling gaat veranderen; 41% van de deelnemers weet wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor het eigen pensioen; 38% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling; 40.250 (cumulatief aantal) unieke bezoekers loggen in op mijn.pensioenschoonmaak.nl en bezoeken de pagina 'persoonlijke situatie'.
- We hanteren onze uitgangspunten voor begrijpelijke communicatie, zie Hoofdstuk 2 'Communicatiestrategie', paragraaf 'Onze uitgangspunten voor communicatie'. Dit deden we al en dit blijven we doen. Onze deelnemers zijn hiermee vertrouwd.
- In de basis segmenteren we op pensioenstatus. Om tot de noodzakelijke segmentatie bij het voorlopige en definitieve transitieoverzicht te komen, wordt een nFTK-Wtp analyse gedaan. We bekijken op basis van de verschillen tussen de nieuwe en de

huidige regels welke segmentatie het best passend en qua uitvoering haalbaar is. Zodat op een juiste en evenwichtige wijze de verschillen tussen scenariobedragen kunnen worden toegelicht. Op basis van de resultaten stellen we vast hoe de segmentatie wordt toegepast. Een voorbeeld is segmentatie op leeftijd van de deelnemer. Zo wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan het voorkomen van onrealistische verwachtingen bij jongere deelnemers omdat voor hen het verwachte pensioen in een goed-weer scenario mogelijk fors omhoog kan gaan.

- We houden de communicatie betaalbaar: we besteden het geld liever aan de pensioenen van onze deelnemers.
- Onze deelnemers zijn voor het krijgen van informatie over pensioen vertrouwd met onze vaste kanalen en middelen: de publieke website met daarop het kennisdossier, mijn.pensioenschoonmaak.nl, de digitale nieuwsbrieven en de posts op Facebook. Aan deze media en middelen houden we graag vast in de opmars naar 1 januari 2026 en tijdens de nazorgperiode. De ondersteunende middelen die we ontwikkelen voor het geven van toelichting of uitleg maken we dan ook geschikt voor gebruik in deze kanalen.
- Bovenop de informatie via onze vaste kanalen en middelen sturen we het voorlopige en later het definitieve transitieoverzicht.
- In de periode tot juli 2025 verrijken we de procescommunicatie met informatie over de komst van de nieuwe pensioenregeling. Dit noemen we 'duale communicatie'. Daarna wordt alle procescommunicatie aangepast op de nieuwe pensioenregeling.
- We zetten online middelen in als dat kan en offline middelen als dat moet. Voor de communicatie rondom de nieuwe regels voor pensioen zetten we er extra effort op om de niet-digitale deelnemers alsnog op digitaal te krijgen.
- Als de deelnemer expliciet kiest voor niet-digitale communicatie of als digitaal niet mogelijk is, dan ontwikkelen we



speciaal voor hen eenmalig een papieren pensioenkrant, waarin we hen informeren over de aankomende veranderingen en de nieuwe pensioenregeling. De pensioenkrant sturen we naar de doelgroepen voor wie de informatie het meest belangrijk is: de actieven en de gepensioneerden. Zo houden we het ook betaalbaar. Een groot deel van de slapers zit namelijk onder de afkoopgrens. De kosten wegen hier niet op tegen de baten. Daarnaast ontvangen alle niet-digitale deelnemers het voorlopige en het definitieve transitieoverzicht met een begeleidende brief per post.

- Het kan voorkomen dat er sprake is van een specifieke situatie bij de deelnemers. Dit vraagt dan om specifieke boodschappen in de periode van de overgang op de nieuwe regels voor pensioen. Zie ook paragraaf 3.2 'Segmentatie deelnemers'.
- We zijn en blijven bereikbaar via het voorkeurskanaal van de deelnemer.
- Omdat deelnemers zich bij vragen wel

eens wenden tot FNV Schoonmaak, CNV, Schoonmakend Nederland en RAS houden we hen betrokken bij de invulling van de nieuwe pensioenregeling voor de schoonmakers en glazenwassers. Zie ook paragraaf 3.5 'Kenmerken overige stakeholders'.

### Keuze planning deelnemers

We houden in de planning de 5 fases aan, zoals onder andere toegelicht in paragraaf 5.1 'Communicatiefases boodschappen'. In de planning is rekening gehouden met de bestaande communicatiemomenten voor de reguliere en wettelijk verplichte communicatie.

De planning is onder voorbehoud en is afhankelijk van akkoord op:

- Implementatieplan
- Check op de uitvoeringssystemen

## 6.2 Keuzes benadering werkgevers

We zien de werkgever als klant en als kanaal richting deelnemers. We kiezen ervoor om de werkgever een plek te geven in dit op deelnemers gerichte plan. Voor de werknemer kan de werkgever het eerste aanspreekpunt voor pensioen gerelateerde vragen zijn. Het is daarom van belang dat de werkgever ook goed geïnformeerd wordt over de nieuwe regeling.

In de voorgaande hoofdstukken zijn de volgende keuzes gemaakt in de benadering naar werkgevers:

### Keuzes

- Voor communicatie met de werkgevers zetten we de vertrouwde werkgeverskanalen in: de publieke website voor werkgevers met daarop het kennisdossier, de digitale nieuwsbrieven en de posts op LinkedIn. Het kennisdossier op de publieke website biedt de werkgever alle actuele en relevante informatie over Wtp. Hiermee kan de werkgever veel vragen van de deelnemers beantwoorden.
- De communicatie vanuit het fonds en vanuit de werkgever zijn met elkaar in lijn. De werkgever communiceert natuurlijk ook zelf

met deelnemers over de nieuwe regeling. We stemmen de inhoud en planning van communicatie met elkaar af. We voorzien de werkgever, iets eerder dan de deelnemer, van informatie. Zo zorgen we ervoor dat de werkgever in veel gevallen antwoord kan geven op vragen van deelnemers. En op deze manier zijn de boodschappen vanuit ons als fonds en vanuit de werkgever eenduidig.

- We meten de kennis, houding en gedrag doelstellingen op totaal niveau - door middel van representatieve steekproeven. Hierbij kunnen meerdere contactpersonen per werkgever-bedrijf worden uitgenodigd. We nemen de rol van de persoon die de vragenlijst invult mee in de interpretatie, als ook de grootte van het bedrijf en het al dan niet uitbesteden van administratie - in de kwalitatieve interpretatie van de resultaten. We zetten geen kwantitatieve targets op subdoelgroepen aangezien de betrouwbaarheid van conclusies op kleine steekproeven in het gedrang komt.

### **Keuze planning werkgevers**

De planning hangt af van de beschikbare informatie. In 2025 is deze informatie veelal nog generiek. Meer en meer richting het invaarmoment van 1 januari 2026 wordt de informatie specifiek en kunnen we meer kanalen en middelen inzetten.

# 7 Effectmeting en evaluatie

Met onderzoek meten we de status van de doelen. Hieruit krijgt Pensioenfonds Schoonmaak waardevolle inzichten om te bepalen of er bijgestuurd moet worden in de communicatie. De communicatiedoelen nog even op een rij:

- Algemene Kennis (K1): 41% van de deelnemers weet dat de pensioenregeling gaat veranderen.
- Persoonlijke Kennis (K2): 41% van de deelnemers weet wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor het eigen pensioen.

- Houding (H1): 38% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling.
- Gedrag (G1): 40.250 (cumulatief aantal) unieke bezoekers loggen in op mijn.pensioenschoonmaak.nl en bezoeken de pagina 'persoonlijke situatie'.

We hebben bovenstaande doelstellingen als volgt opgenomen:

Doel nr	Doel	0-meting Q2 2024	1-meting Q2 2025 +5%	2-meting Q4 2025 + 10%	3-meting Q2 2026 +15%
<b>DN Doel 1</b>	xx% van de deelnemers weet dat de pensioenregeling gaat veranderen	24%	30%	36%	41%
<b>DN Doel 2</b>	xx% van de deelnemers weet wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor het eigen pensioen.	36%	37%	39%	41%
<b>DN Doel 3</b>	xx% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling.	33%	35%	36%	38%
<b>DN Doel 4</b>	(cumulatief) aantal unieke bezoekers logt in op mijn.pensioenschoonmaak.nl en bezoekt de pagina 'persoonlijke situatie'	35.000	36.750	38.500	40.250
<b>WG Doel 1</b>	xx% van de werkgevers weet waar ze informatie over de nieuwe pensioenregeling kunnen vinden.	65%	68%	72%	75%
<b>WG Doel 2</b>	xx% van de werkgevers is tevreden over informatie die zij krijgen vanuit het fonds over de nieuwe pensioenregeling.	60%	63%	66%	69%
<b>WG Doel 3</b>	xx% van de werkgevers opent de nieuwsbrief/ emailcampagne over dit onderwerp (open rate).	47%	49%	52%	54%

## 7.1 Onderzoeken deelnemers

Voor de deelnemers zetten wij de volgende onderzoeken in voor de effectmeting en evaluatie.

### Validatieonderzoek/pre-tests

Het doel van validatieonderzoek is om het onderwerp van de boodschap zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de beoogde doelgroepen qua begrijpelijkheid, kennisoverdracht en houding. Pre-tests verschaffen nuttig inzicht in hoe een boodschap wordt waargenomen en waar optimalisaties nodig zijn. We zetten deze onderzoeken in bij de ontwikkeling van de voorlopige en definitieve transitieoverzichten. Het gaat om digitale en papieren transitieoverzichten die vooraf worden voorgelegd aan deelnemers.

### Doelgroep

Deze validatieonderzoeken doen we bij een zo divers mogelijk samengestelde doelgroep deelnemers (diverse statussen en leeftijdscohorten).

### 7.1.1 Relatieve Klanttevredenheidsonderzoek (rKTO)

De onderzoeksdoelstelling van een rKTO is om inzicht te krijgen in de tevredenheid van deelnemers over Pensioenfonds Schoonmaak en haar communicatiemiddelen. De rapportages van het rKTO geven algemeen inzicht in onder meer:

- De bekendheid van Pensioenfonds Schoonmaak.
- De tevredenheid met Pensioenfonds Schoonmaak.

- De kanaalvoorkeuren voor contact met Pensioenfonds Schoonmaak en hoe het fonds meer digitaal kan gaan communiceren.
- Oordeel en behoefte rondom communicatie in het algemeen en specifieke communicatie-uitingen in het bijzonder.
- De gewenste rol van de werkgever bij het verstrekken van pensioeninformatie.

#### In het rKTO nemen we aanvullende onderzoeksvragen op

Deze aanvullende onderzoeksvragen zijn gebaseerd op de doelen. We meten niet of de doelgroep kennis heeft van de afzonderlijke (kern)boodschappen. Het overall behalen van de doelen staat in de onderzoeken centraal.

Deze effectmeting doen we op verschillende momenten:

- in mei-juni 2024 is de 0-meting gedaan ► zo weten we het vertrekpunt en weten we of de doelstellingen realistisch gesteld zijn.
- in 2025 doen we twee effectmetingen ► zo weten we of we goed op weg zijn en of we moeten bijsturen of aanvullen in communicatie.
- in 2026 doen we een afsluitende effectmeting nadat deelnemers hun definitieve transitieoverzicht hebben gekregen ► zo meten we of de doelstellingen zijn gerealiseerd en of er aanvullende communicatie moet plaatsvinden.

#### Doelgroepen rKTO

Onze communicatiedoelen zijn gericht op de totale groep 'deelnemers'. Dat is ook wat we meten met dit onderzoek. Om onszelf wel een idee te geven of er subdoelgroepen zijn die specifiek op koers liggen of achterblijven, meten we naast het totaal ook op de pensioenstatus actieven, slapers en gepensioneerden en daarbinnen op leeftijdscohorten. Dit geeft ons richting voor het geval we bij moeten sturen met de communicatie.

Opgemerkt moet worden dat het rKTO een digitaal onderzoeksinstrument is, wat betekent dat de doelstellingen niet gemeten worden onder de niet-digitale deelnemers. Daarom nemen we in de eenmalige papieren pensioenkrant een uitnodiging op met een QR-code daarbij. Met deze QR-code stellen we een aantal rKTO vragen plus een aantal specifieke vragen over het begrijpen van de communicatie. We erkennen dat dit een digitale manier is van meten en dat dit impact kan hebben op de response. Op basis van analyse van deze doelgroepen en advies vanuit ons onderzoeksbureau is vastgesteld dat dit een goede

manier is om alle deelnemers, zowel kwetsbare doelgroepen als niet digitale, de mogelijkheid te geven om feedback te geven. Op deze manier proberen we toch inzage te krijgen in de effectiviteit van de communicatie en de niet-digitale deelnemers te stimuleren om naar onze digitale kanalen te gaan. We vragen status en leeftijd uit zodat we op basis van de response in ieder geval een indicatief beeld hebben hoe deze groep boodschappen begrijpt.

#### Evalueren en bijsturen op basis van het rKTO

Dit proces verloopt volgens een aantal vastgelegde stappen van meten, analyseren en vervolgstappen benoemen (PDCA-proces). Als er in de tussentijd aanvullende metingen nodig zijn om vast te stellen of de gestelde doelen worden behaald, dan zijn er voldoende middelen (zoals de feedbackloop) om dit te peilen.

Kennis (zowel algemeen als persoonlijk) wordt aan de hand van zelfinschatting gemeten en ook middels waar-/niet waar-stellingen. Deze stellingen worden niet in de 0-meting voorgelegd, omdat de deelnemer dat op dat moment nog niet kan beoordelen.

### 7.1.2 Tracking gedragsdoelen

#### **Statistieken pensioenschoonmaak.nl en mijn.pensioenschoonmaak.nl**

Continu worden de statistieken van de publieke website (pensioenschoonmaak.nl), het kennisdossier (pensioenschoonmaak.nl/uw-pensioen/vernieuwd-pensioenstelsel) en de mijn-omgeving (mijn.pensioenschoonmaak.nl) bekeken: aantallen (pagina)bezoeken en time-on-site.

Uit de bezoeken van de publieke website en het kennisdossier krijgen we een indruk van de status van Kennisdoelstelling 1. Uit de bezoeken van mijn.pensioenschoonmaak.nl (tussen september 2025 en mei-juni 2026) krijgen we een indruk van Kennisdoelstelling 2 en de Gedragsdoelstelling 1.

#### **Statistieken Open- en clickrates nieuwsbrieven**

We bekijken hoeveel deelnemers de nieuwsbrieven hebben geopend en erop hebben doorgeclickt en op welk onderwerp/artikel. Zo weten we of ze er kennis van hebben genomen dat de pensioenregeling gaat veranderen (K1) en dat ze in grote lijnen weten wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor het eigen pensioen (K2). En of ze doorklikken naar de persoonlijke situatie in mijn.pensioenschoonmaak.nl (G1).

### 7.1.3 Monitoring doelstellingen (kennis, houding en gedrag)

Bij Pensioenfonds Schoonmaak is sprake van spontane (o.a. KCC en PU) en gevraagde (o.a. kanaalvragenlijsten en de pensioenquiz) feedback. Voor beide geldt een continue verbeterproces. (Feedbackloop) Onafhankelijk van het gekozen middel om feedback te geven wordt vanuit het Pensioenfonds geborgd dat alle feedback samen komt, geborgd wordt en de feedbackloop in gang wordt gezet. Hierdoor kan dienstverlening en communicatie continue worden bijgesteld. Kwetsbare doelgroepen en niet digitale deelnemers die misschien eerder de telefoon zullen gebruiken om feedback te geven zijn hierdoor in scope en ook hun feedback wordt meegenomen in het continue verbeterproces t.a.v van dienstverlening en communicatie naar deze groepen.

#### 7.1.3.1 Spontane feedback

##### Monitoring opmerkingen, vragen en klachten klantcontactcentrum (KCC)

Continu monitoren we de bij het Klantcontactcentrum binnengekomen opmerkingen, vragen en klachten. Op basis hiervan kijken wij of er in de communicatie en de boodschappen bijgesteld moet worden. Daarbij krijgen we inzicht om welke statussen en leeftijdscohorten het gaat zodat we een goed beeld hebben van alle statussen en leeftijdscohorten die ons benaderen met hun spontane feedback.

##### KCC klanttevredenheid

Deelnemers die contact hebben opgenomen met het KCC krijgen de mogelijkheid om een vragenlijst telefonisch in te vullen over de telefonische beantwoording van de vragen aan ons.

Hier worden verdiepende analyses op gemaakt op basis van de gesprekken die hebben plaats gevonden, voor het continue verbeterproces

##### Feedbackloop KCC

De feedbackloop houdt het volgende in; bij het klantcontactcentrum, de backoffice bij Pensioenuitvoeringwebcare komt er een klantsignaal binnen over de dienstverlening of communicatie van het fonds. Het klantsignaal wordt doorgegeven aan de feedbackadviseur. De feedbackadviseur bespreekt alle klantsignalen in een tweewekelijkse meeting. De dienstverlening of communicatie wordt, indien nodig, na bespreking, aangepast op basis van de klantsignalen. De

deelnemer ontvangt terugkoppeling over wat er met zijn/ haar signaal is gedaan. Op deze manier wordt de dienstverlening en/of communicatie continu geanalyseerd, verbeterd en gemonitord.

##### Klachten

We weten dat er ook klachten kunnen binnenkomen. Klachten over het vernieuwd pensioen worden geanalyseerd en op basis van de analyse wordt de dienstverlening of communicatie, indien nodig, aangepast. De deelnemer krijgt bericht wat er met zijn/haar signaal is gedaan. Ook op deze manier wordt de dienstverlening en/of communicatie, op basis van klachten, continue geanalyseerd, verbeterd en gemonitord.

##### Sociale media

We monitoren continu op opmerkingen en sentiment naar aanleiding van geplaatste posts op Facebook en LinkedIn. Dit geeft ons een gevoel waar het naartoe gaat met betrekking tot de houdingsdoelstelling H1 'deelnemers hebben een gerust gevoel over de nieuwe regeling'.

#### 7.1.3.2 Gevraagde feedback

Transactioneel kanaalonderzoek: online onderzoek pensioenfondsschoonmaak.nl en MijnPensioenfondsschoonmaak  
Bezoekers van Pensioenfondsschoonmaak.nl en MijnPensioenfondsschoonmaak wordt gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Het doel is om inzicht te krijgen in de tevredenheid over het bezoek aan Pensioenfondsschoonmaak.nl en MijnPensioenfondsschoonmaak waaronder de kennisbank en persoonlijke situatie Ingevulde vragenlijsten worden gemonitord. Met regelmaat worden (UX) analyses op basis van deze meting uitgevoerd. Resultaten kunnen in sommige gevallen getoetst worden met een Adobe meting (tracking meting). Op basis van de analyses worden er, indien nodig, aanpassing(en) gedaan aan Pensioenfondsschoonmaak.nl en/ of MijnPensioenfondsschoonmaak. Vervolgens worden deze aanpassing(en) gemonitord en indien nodig bijgesteld.

##### **Pensioenquiz**

Zoals in paragraaf 5.5.3 'Overzicht en toelichting kanalen en middelen' behandeld, ontwikkelen we mogelijk een pensioenquiz\* met vragen zoals: "wanneer gaat het fonds over op de nieuwe pensioenregeling?". Deze quizvragen verwerken we in nieuwsbrieven en posten we op Facebook.

Niet alleen goed om deelnemers 'spelenderwijs' te betrekken bij de pensioenontwikkelingen, maar de antwoorden geven ons ook inzicht in het kennisniveau, de houding en het gedrag van de deelnemers. Op basis van een analyse van de resultaten kan, indien

nodig, de communicatie worden aangepast die vervolgens weer gemonitord wordt.

## 7.2 Onderzoeken werkgevers

Voor de werkgevers zetten wij de volgende onderzoeksinstrumenten in voor de effectmeting en evaluatie.

- Via een relationele meting (rKTO) worden de werkgeversdoelen op kennis, houding en gedrag gemeten, geanalyseerd en vervolgstappen benoemd. (PDCA-proces).
- Webstatistieken werkgeverspagina: (aantallen (pagina) bezoeken en time-on-site).
- E-mails (nieuwsbrieven en mailings): opens, clicks, doorclicks).
- Feedback medewerker Servicesdesk HR Werkgevers

## 7.3 Onderzoeksplanning\*\*

Doelstelling	Onderzoeksinstrument	Planning
Algemene Kennis (K1) 82% van de deelnemers weet dat de pensioenregeling gaat veranderen	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 0-meting	mei-juni 2024
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 1-meting	april-mei 2025
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 2-meting	oktober-november 2025
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) eind-meting	april-mei 2026
Persoonlijke Kennis (K2) 41% van de deelnemers weet wat de nieuwe pensioenregeling betekent voor het eigen pensioen	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 0-meting	mei-juni 2024
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 1-meting	april-mei 2025
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 2-meting	oktober-november 2025
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) eind-meting	april-mei 2026
Houding (H1) 38% van de deelnemers heeft een gerust gevoel over de nieuwe regeling.	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 0-meting	mei-juni 2024
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 1-meting	april-mei 2025
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) 2-meting	oktober-november 2025
	Relationeel Klanttevredenheid-sonderzoek (rKTO) eind-meting	april-mei 2026
Gedrag (G1) 40.250 (cumulatief aantal) unieke bezoekers pagina 'persoonlijke situatie' in mijn.pensioenschoonmaak.nl	Statistieken mijn.pensioenschoonmaak.nl en de werkgeverspagina	continuu

\* Of we de pensioenquiz inzetten, moeten we nog definitief bepalen.

\*\* Onderdeel van de onderzoeksplanning is ook het evalueren en bijsturen. Dit doen we binnen twee maanden nadat de resultaten van de metingen bekend zijn.

## 7.4 Bijsturen communicatie

Als uit de effectmetingen blijkt dat we achterlopen op doelstelling(en), dan kunnen we in communicatie bijsturen. Voorbeelden van bijsturen: een additioneel artikel in de nieuwsbrief plaatsen, een nieuwsbericht op de publieke website en het kennisdossier (op de publieke website) plaatsen, de teksten in het kennisdossier aanpassen, een (digitale) mailing en/of brief sturen, een bericht klaarzetten in

mijn.pensioenschoonmaak.nl, een post plaatsen op Facebook of LinkedIn, een bericht bijsluiten in de procescommunicatie. En zo zijn er nog meer mogelijkheden. De aanpak, het middel en de boodschap zijn afhankelijk van de feedback uit het onderzoek en de doelstelling(en) waar we op achterblijven.

# 8 Onderbouwing van correcte informatie

## 8.1 Kwaliteit data en administratie

Om de overgang naar de nieuwe regeling te kunnen maken, is het van groot belang voldoende zekerheid te hebben over de gegevens in de deelnemers- en pensioenadministratie. Zeker omdat we gaan invaren, heeft Pensioenfonds Schoonmaak een grote verantwoordelijkheid en loopt het risico's deelnemers en hun pensioen over het hoofd te zien. Om er zo zeker mogelijk van te zijn dat de deelnemers- en pensioenadministratie op orde is, ondernemen wij de volgende acties. Die enerzijds gericht zijn op de kwaliteit van de data en administratie en anderzijds op de vertaling van deze data en administratie naar informatie ten behoeve van onze deelnemers.

### a) Wij vullen de deelnemersadministratie aan

Om de deelnemersadministratie aan te vullen, activeren we deelnemers via de nieuwsbrieven, procescommunicatie, de website en sociale media om de eigen persoonsgegevens te controleren en zo nodig aan te passen in mijn.pensioenschoonmaak.nl. We vragen hen hierin bijvoorbeeld om te controleren of hun partner goed is aangemeld. Daarnaast doen we in 2024 en 2025 een wervingsactie om niet-digitale deelnemers te stimuleren het e-mailadres door te geven. We vragen hierbij ook om het telefoonnummer.

### b) Wij voldoen aan het schonen van alle data en hebben daarvoor de volgende stappen ondernomen:

- Pensioenfonds Schoonmaak heeft bepaald welke data-elementen kritisch zijn;
- Pensioenfonds Schoonmaak heeft de mate van risico bepaald voor wat betreft de hoeveelheid en kwaliteit van de data;
- Pensioenfonds Schoonmaak heeft analyses uitgevoerd waaruit blijkt hoe groot de risicofactor kan zijn;
- Pensioenfonds Schoonmaak heeft de rapportage hierover voorgelegd aan een externe accountant of IT-auditor die verklaart dat de juiste procedures zijn doorlopen.

### c) Wij sluiten aan bij het opgestelde Normenkader Datakwaliteit van de Pensioenfederatie

Voor de volledige informatie over de borging van de datakwaliteit verwijzen we naar het

Implementatieplan van Pensioenfonds Schoonmaak.

### d) Wij zorgen voor correcte informatie

Wij zorgen voor een hoog niveau van interne beheersing in de bedrijfsprocessen vóór, tijdens en na overgang. Dat doen wij door vanuit een risicogerichte benadering beheersingsmaatregelen in te richten op al onze processen. Ook op de processen die verband houden met de kwaliteit van de informatieverstrekking aan onze deelnemers voor, tijdens en na overgang. Voor een uitgebreidere beschrijving van de wijze waarop het risicomanagement is ingericht verwijzen wij naar ons implementatieplan.

### e) De interne beheersing van de bedrijfsprocessen wordt jaarlijks getoetst

Jaarlijks toetst de externe accountant van onze pensioenuitvoeringsorganisatie APG de interne beheersing van de processen. De toetsing wordt vastgelegd in een COS 3000A rapportage. Deze borging van de interne beheersing, specifiek op het gebied van communicatie, is momenteel operationeel. Evenals de toetsing hiervan en de rapportage hierover door de externe accountant. Voor een uitgebreide beschrijving van beheersingsdoelstellingen en -maatregelen in dit raamwerk verwijzen wij naar deze COS 3000A rapportage, die in overleg met de externe accountant van APG in voorkomende gevallen beschikbaar gesteld kan worden.

### f) We treffen adequate beheersingsmaatregelen voor de informatie aan deelnemers rond de overgang

Daar waar tijdens de overgang (aanvullend en specifiek voor de overgang) informatie aan onze deelnemers wordt verstrekt, worden ook hiervoor adequate beheersingsmaatregelen ingeregeld. Denk hierbij aan de vergelijking voor de deelnemers van de oude situatie met de nieuwe. In Q3 2025 richten we een aparte beheersmaatregel in. Deze richt zich op een juiste uitleg over de bedragen in de oude en nieuwe situatie.

### g) Als er correcties op de communicatie nodig zijn, dan beoordelen wij de situatie

Afhankelijk daarvan en afhankelijk van de impact op de doelgroep kijken we welke middelen we



inzetten en welke bijbehorende boodschappen we communiceren.

#### **h) We ontwikkelen een nieuw raamwerk van interne beheersing voor na de overgang**

Gedurende de overgang zal in de uitwerking van de aangepaste processen en systemen een nieuw raamwerk van interne beheersing voor de situatie na overgang ingeregeld worden. Dit raamwerk voldoet aan de gebruikelijke standaarden op dit gebied. En wel zodanig dat ook na de overgang een situatie ontstaat van een hoog niveau van interne beheersing gericht op de een blijvend goede kwaliteit van data en administratie en correcte informatie aan onze deelnemers die minimaal voldoet aan de eisen van COS 3000A. Dit is momenteel nog in ontwikkeling. Ook hiervoor geldt dat het communicatieplan als een levend document wordt beschouwd en wij in een later stadium (indien gewenst/nodig) een uitgebreidere toelichting hierop kunnen verstrekken.

#### **i) De volgende interne beheersmaatregelen zijn al geïntegreerd in de bedrijfsprocessen:**

- Voor de toegang tot de Mijn Omgeving wordt door middel van geautomatiseerde controles gegarandeerd dat toegang uitsluitend kan gebeuren met DigiD en eIDAS.
- Door APG vindt jaarlijks een ICT beveiligingsassessment plaats, waarover aan Logius wordt gerapporteerd.
- Voor de communicatie met deelnemers en werkgevers wordt bewaakt dat deze conform de overeengekomen richtlijnen plaatsvindt.
- Voorafgaand aan de productie van de UPO's vindt autorisatie plaats op basis van de accorderingscriteria van de relevante wet- en regelgeving en wensen van het fonds getoetste productontwerp.
- Voor verzending van de automatisch aangemaakte UPO's wordt door middel van risicogerichte deelwaarnemingen de juistheid gecontroleerd.
- Voor de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de aanlevering gegevens aan SPR vindt elk kwartaal een controle plaats.
- Er vindt een controle plaats op de juistheid van de automatisch gegenereerde brieven, zoals startbrieven, stopbrieven, einde relatiebrieven, informatiebrieven bij scheiding en de bevestigingsbrieven bij vereveningen.
- Er vindt een controle plaats of het resultaat van de verwerking van in- of uitdiensttreding in het pensioenadministratiesysteem automatisch leidt

tot het aanbieden van start- of stopbrieven in de printstraat.

#### **j) Vanuit fondsbediening vindt controle plaats op/controleert men op:**

- juistheid van gebruikte parameters en inputgegevens voor de premie- en indexatienotitie
- juistheid van berekening van premies en toeslagpercentages
- juistheid van premie- en toeslagnotitie op basis van definitieve uitkomsten van de berekeningen
- of de koopsomfactoren juist zijn berekend op basis van de geldende waarderingsgrondslagen
- op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde gegevens voor het jaarwerk vaststelling van de juistheid van de beginstand en eindstand Voorziening Pensioenverplichting
- de juistheid en volledigheid van de nieuwsbrief
- de verwerking in fondsdocumenten van de door het bestuur goedgekeurde tekstwijzigingen
- de berekening en de uitvoering van de overdrachtswaarde en / of het verzekeringstechnisch nadeel
- de vrijwillige aansluiting / overdracht en of deze juridisch is toegestaan, juist is uitgevoerd en verwerkt in de getekende overeenkomst
- juiste vaststelling van de definitieve VTN/ overdrachtswaarde
- de juiste conversie van de aanspraken uit de inkomende collectieve waardeoverdracht naar aanspraken in de eigen pensioenregeling
- juistheid van de vaststelling van de modelwijzigingen
- de juiste toepassing van de inputgegevens
- de juistheid en volledigheid van de conclusies op de verplichtingen en/of het vermogen
- de voorziening en de juiste berekening van de (beleids)dekkingsgraad
- de juiste berekening van het Vereist Eigen Vermogen juist is berekend

Voor de volledige informatie over de borging van de datakwaliteit verwijzen we naar ons Implementatieplan. Daarnaast voldoen we aan de AVG-regels. (Algemene Verordening gegevensbescherming), wat betekent dat we op een juiste manier omgaan met (de verwerking van) persoonsgegevens.

#### **We zorgen ervoor dat deelnemers hun pensioen kunnen blijven regelen<sup>3</sup>**

Naar verwachting is de MijnOmgeving beperkt bereikbaar voor deelnemers in januari. Dit komt door de overstap op een nieuw systeem en de

<sup>3</sup> De boodschappen hierover worden nog uitgewerkt en later aan dit plan toegevoegd.

koppeling van persoonsgegevens. Deelnemers die in deze periode hun pensioen willen regelen, kunnen naar het klantcontactcentrum. Deelnemers ontvangen ruim van tevoren hierover informatie via de website, in nieuwsbrieven, de pensioenkrant en in procescommunicatie. Voor deze periode zijn er oplossingen, zodat deelnemers hun pensioen kunnen blijven regelen.

#### De manier van invaren<sup>4</sup>

Als we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen, kennen we niet meteen alle bedragen. De waarde van onze beleggingen verandert

## 8.2 Zorgplicht

Pensioenfonds Schoonmaak houdt rekening met de zorgplicht, waar ook de nieuwe norm keuzebegeleiding deel van uitmaakt:

- Om deelnemers adequaat te begeleiden in de transitie, wordt naast de transitiecommunicatie ook reguliere communicatie waar nodig aangepast.
- In 2023 zijn projectgewijs aanpassingen doorgevoerd in de communicatie naar deelnemers, waarmee Pensioenfonds Schoonmaak aan de regels van zorgplicht voldoet.
- Hierbij hebben we specifieke aandacht voor de doelgroepen in een specifieke situatie, zoals genoemd in Hoofdstuk 3 'Doelgroepen':
  - 1) Deelnemers met een uitkering, zoals arbeidsongeschikte deelnemers, ex-partners, wezen en nabestaanden,
  - 2) Deelnemers die tijdens transitie te maken krijgen met een life event

## 8.3 Keuzebegeleiding

### Keuzebegeleiding en het bieden van handelingsperspectief

Om deelnemers adequaat te begeleiden tijdens de transitie, analyseert Pensioenfonds Schoonmaak de impact van de transitie voor deelnemers. Op basis hiervan worden subdoelgroepen onder deelnemers geïdentificeerd die tijdens de transitie specifieke begeleiding nodig (kunnen) hebben. Dit zijn in elk geval deelnemers die tijdens de transitie te maken krijgen met keuzes rondom 'life events'. Een voorbeeld is een deelnemer die voorafgaand aan de transitie (in het nFTK) zich oriënteert over met pensioen gaan na de transitie (in de regeling volgens de Wtp). Voor deelnemers die tijdens transitie te maken krijgen met een keuze rondom life event

namelijk elke dag. We moeten eerst weten hoeveel geld we hebben op 31 december 2025. Op basis daarvan kunnen we het geld eerlijk gaan verdelen.

### k) Beheersing

De houders van de risicobeheerfunctie en de interne auditfunctie van Pensioenfonds Schoonmaak zijn betrokken bij het implementatieplan en het communicatieplan. Zij hebben een rol bij de identificatie en beheersing van risico's en de beoordeling van procedures om de beheerste en integere bedrijfsvoering te borgen.

- (bijv. scheiding, arbeidsongeschiktheid, of overlijden en 3) Deelnemers die er na invaren op achteruit gaan (en al of niet gecompenseerd worden), zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschikte deelnemers.
- Hierbij houden we ook rekening met het handelingsperspectief van de deelnemer door in zowel transitie- als reguliere communicatie de deelnemer aan te zetten tot relevante actie. Naast het informeren van de deelnemer activeert het fonds om naar het Kennisdossier op de publieke website gaan. Hier vindt de deelnemer meer informatie over de nieuwe regels voor pensioen (tijdslijn, proces, wat blijft hetzelfde, wat verandert er en andere belangrijke informatie). Ook worden deelnemers geactiveerd om in [mijn.pensioenschoonmaak.nl](http://mijn.pensioenschoonmaak.nl) hun persoonlijke bedrag(en) te bekijken.

herijken we de klantreizen. We doen dit specifiek in relatie tot de begeleiding en het bieden van handelingsperspectief bij keuzes die voortvloeien uit het life event. Hierbij wordt de informatieverstrekking aangepast én wordt bekeken in hoeverre de keuzeomgeving moet worden gewijzigd, bijvoorbeeld door het creëren van een extra mogelijkheid tot aanpassen van gemaakte keuzes.

### We passen het wettelijk communicatieplan aan als er nieuwe subdoelgroepen zijn die extra begeleiding nodig hebben

Dit is een iteratief proces en zal tijdens de periode van transitie mogelijk leiden tot aanpassingen van het wettelijk communicatieplan. Als de impact van

<sup>4</sup> De boodschappen hieromtrent worden nog uitgewerkt en later aan dit plan toegevoegd.

de wijzigingen in de pensioenregeling duidelijk is, het pensioenreglement volledig inzichtelijk is en bekend is wat de eventuele compensatie is, wordt het wettelijk communicatieplan daarop aangepast. Pas dan kan namelijk goed worden vastgesteld of er (nieuwe) subdoelgroepen zijn die extra begeleiding nodig hebben. Op basis hiervan worden eventuele risico's voor een adequate invulling van de open norm keuzebegeleiding gemitigeerd en klantreizen tijdens transitie herijkt. Zie paragraaf 5.4 'Specifieke subdoelgroepen per klantreis'.

### **Pensioenfonds Schoonmaak begeleidt, maar geeft geen advies**

Belangrijk uitgangspunt is overigens dat Pensioenfonds Schoonmaak in deze situatie alleen begeleidt door het bieden van handelingsperspectief en géén persoonlijk advies geeft over wat voor een deelnemer de best passende keuze is (het fonds geeft dus geen advies aan de deelnemer over bijvoorbeeld net voor transitie in plaats van net na transitie met pensioen gaan).

## **8.4 Vragen- en klachtenbehandeling**

De overgang op de nieuwe pensioenregeling kan leiden tot vragen en klachten van deelnemers. Het is van belang dat klachten en vragen adequaat en naar tevredenheid (in elk geval over de behandeling) van deelnemers worden beantwoord en behandeld.

- Dit vraagt binnen de totale vragen- en klachtenbehandeling om algemene informatie over het proces en het handelingsperspectief voor de deelnemer.
- Ook vraagt het om persoonlijk contact en persoonlijke informatie ter beantwoording en begeleiding van de deelnemer waar dat nodig is.

Het doel is om binnen de gestelde doorlooptijd de vragen en klachten van deelnemers te behandelen én dit doorlopend te verbeteren waar dit nodig is. Hiervoor hanteren we een adequaat proces en duidelijke communicatie daarover.

Onze uitgangspunten hierbij zijn:

- Toegankelijkheid van het fonds en het proces van afhandeling van vragen en klachten voor elke deelnemer;

- Duidelijkheid over c.q. oog voor het expliciet benoemen van de mogelijkheid om vragen en klachten aan het fonds duidelijk te maken en hoe dit kan;
- Doorlooptijd van behandeling binnen de termijnen die hieraan worden gesteld;
- Op basis van vragen en klachten van deelnemers verbeteren we doorlopend de processen en de informatievoorziening waaronder de transitieklantreizen en de klachtenafhandeling. Lerend vermogen om doorlopend de behandeling en de communicatie erover te verbeteren waar dat nodig is.

### **Het moet voor deelnemers duidelijk zijn dat ze contact op kunnen nemen en zo nodig een klacht kunnen indienen**

In de communicatie worden contactgegevens opgenomen en wordt waar nodig verwezen naar de klachtenprocedure op de website. Hierin staat onder meer hoe iemand een klacht kan indienen: Klacht indienen | Pensioenfonds Schoonmaak.

## **8.5 Reputatierisico's en communicatie**

Momenteel werken Pensioenfonds Schoonmaak en haar uitvoerder APG samen met betrokken partijen, zoals DNB en AFM, er hard aan om alle deadlines te halen voor de overgang op de nieuwe regels voor pensioen. De voortgang wordt continu gemonitord en maatregelen worden getroffen om eventuele risico's te beperken.

### **'Wat als'-scenario's**

Als onderdeel hiervan bereiden we ons op het gebied van communicatie goed voor op 'wat als'-scenario's. Dit zijn scenario's die kunnen optreden doordat er iets onverwachts gebeurt dat impact kan hebben op de reputatie van Pensioenfonds Schoonmaak. Daarom werkt een projectgroep onder meer aan een overzicht van deze 'wat als'-scenario's. Per hoofdsenario wordt een draaiboek

ontwikkeld met de bijpassende responsestrategie en kernboodschappen.

### **Draaiboeken**

Er wordt ook gekeken naar de stakeholders, hoe en wanneer hen te betrekken, en welke communicatie wanneer nodig is. Denk bijvoorbeeld aan het informeren van het klantcontactcentrum, het informeren van toezichthouders of communicatie die Pensioenfonds Schoonmaak naar deelnemers en werkgevers verstuurt. Deze draaiboeken zijn een uitbreiding op de al bestaande plannen, zoals implementatie- en crisisplannen van Pensioenfonds Schoonmaak. Deze zijn specifiek gericht op de transitie naar de Wet toekomst pensioenen. Met als ultiem doel om het vertrouwen in de transitie te vergroten en mogelijke onrust of onbegrip onder deelnemers en werkgevers tijdens de overstap te voorkomen. Pensioenfonds Schoonmaak streeft ernaar deze draaiboeken uiterlijk in Q3 2024 gereed te hebben.

### **Als de overgang anders loopt dan verwacht**

Bij het opstellen van dit plan zijn wij uitgegaan van een verwacht verloop van de overgang. Mogelijk lopen zaken anders dan verwacht. Bijvoorbeeld als er problemen ontstaan bij de uitvoering door onvoldoende capaciteit of als plannen uitlopen. Ook van buitenaf kunnen er ontwikkelingen zijn die de doelstellingen raken. Denk aan grote economische tegenslagen, veranderende wetgeving door een nieuwe regering na verkiezingen of negatieve media-aandacht. Dit heeft gevolgen voor de communicatie en het communicatieplan. We hebben de risico's die daaruit kunnen voortvloeien in kaart gebracht. En nagedacht over maatregelen die genomen kunnen worden op het moment dat die situaties zich kunnen voordoen (Eigen Risico Beoordeling). Dit is uitgewerkt in het implementatieplan. Op het moment dat sprake is van een grote crisis, bijvoorbeeld als het invaren niet goed is gegaan of niet ingevaren kan worden, kan worden teruggevallen op het crisisprotocol.

# Bijlage 1. Informatiebehoefte deelnemers per leeftijdscategorie

## Segmentatie deelnemers

De behoefte en communicatievoorkeuren van de deelnemers behandelen we per leeftijdscategorie: leeftijdscategorie 18 tot 38 jaar, leeftijdscategorie 38 tot 56 jaar, leeftijdscategorie 56 tot 68 jaar en leeftijdscategorie 68 jaar en ouder. Deze leeftijdscategorieën sluiten aan bij levensgebeurtenissen en bijbehorende behoeftes.

### Leeftijdscategorie 1, 18 tot 38 jaar

#### Informatiebehoefte

Beginnende werkers met een focus op 'het leven van nu' en bijbehorende gebeurtenissen. Deze doelgroep is enorm divers. Zo zitten er studenten tussen die schoonmaak als bijbaan hebben, mensen zonder diploma van een vervolgonderwijs (of middelbare school) en een deel is laaggeletterd. Ze zijn gericht op het netto salaris en willen graag waardering voor het werk dat ze doen. Deze groep focust zich op hard werken en op eigen benen kunnen staan. Men begint vaak in de schoonmaak om te leren en groeien daarna door naar een andere baan en branche.

Pensioen is nog ver weg en interesse is daarom laag. Ook vindt men pensioen ingewikkeld en is er weinig begrip. Dit leeftijdscategorie verwacht nog lang te moeten doorwerken. Ze zijn nauwelijks met hun inkomen voor later bezig en zien het nut van pensioen vaak niet volledig in. Er heerst onzekerheid, maar tegelijkertijd neemt dit cohort geen actie om hierop invloed uit te oefenen. Ze zijn meer gefocust op het hier en nu en stellen (bijna) geen pensioenvragen. In dit cohort is ook een groot aantal gewezen deelnemers, zij ervaren minder hechting met het fonds.

In deze leeftijdscategorie vinden vaak de volgende belangrijke levensgebeurtenissen plaats: eerste baan, huis kopen, ontslag, kinderen, samenwonen, trouwen, scheiden, wisselen van baan, verhuizen, ondernemen. Daarom zijn deze deelnemers een belangrijke doelgroep voor de communicatie. Deze deelnemers willen op de hoogte gehouden worden over (alleen) de belangrijkste veranderingen, vooral wanneer het voor hen persoonlijk iets betekent. We willen hen erop attenderen om belangrijke persoonlijke veranderingen aan Pensioenfonds Schoonmaak door te geven.

#### Pensioenbarriere:

- Voelen geen betrokkenheid tot het thema pensioen, het is ver weg en ingewikkeld
- Lage financiële kennis en begrip van de Nederlandse taal
- Moeite om pensioeninformatie te begrijpen

#### Impact

Deze doelgroep kan de impact van de nieuwe regeling ervaren bij belangrijke levensgebeurtenissen.

#### Strategie

Informatiestrategie: We informeren hen over de nieuwe regels voor pensioen: wat blijft hetzelfde, wat verandert er, wat is de planning, wat kunnen ze doen en waar kunnen ze terecht bij vragen.

### Leeftijdscategorie 2, 38 tot 56 jaar

#### Informatiebehoefte

Deze werkers focussen zich op werk en het gezin, maar focus ligt steeds meer op het laatste. Schoonmaak is binnen het gezin vaak een baan erbij en in minder gevallen het hoofdkomen. Ze zijn gezeteld en druk met 'het leven'. Werk is belangrijk, maar het gezin en hun nabije omgeving zijn belangrijker. Fysiek werk wordt steeds zwaarder. Dit cohort heeft het niet breed, maar als er ruimte is dan zijn de grootste kostenposten onder andere familie, kinderen en (dag)tripjes.

Dit cohort vraagt zich af wat hun pensioen straks nog waard is en willen inzicht in wat ze nou precies hebben opgebouwd. Ook is er een noodzaak om na te denken over het inkomen van later. Kan ik bijvoorbeeld minder gaan werken en wat als ik mijn werk fysiek niet meer kan uitoefenen? Dit leeftijdscategorie neemt besluiten in het dagelijks leven die impact kunnen hebben op het inkomen voor later. Pensioenfonds Schoonmaak kan dit cohort informeren door bewustzijn van pensioen te creëren en door inzicht te bieden in het netto-inkomen van later.

De toekomst krijgt voor hen steeds scherpere contouren. Er zijn veel levensgebeurtenissen waarvoor dit cohort informatie kan zoeken bij Pensioenfonds Schoonmaak: arbeidsongeschiktheid, huis kopen, verhuizen (naar het buitenland), nieuwe baan, ontslag, overwegen om minder of ergens anders te werken, reizen, samenwonen, scheiden

of uit elkaar gaan, trouwen, gezin, (schoolgaande en studerende) kinderen, verhuizen.

Als er sprake is van compensatie door afschaffing van de doorsneesystematiek, dan geldt dit binnen dit leeftijdscohort voor actieve deelnemers vanaf 45 jaar. Dat betekent dat specifiek de groep boven de 45 jaar aanvullende communicatie ontvangt over de compensatie.

#### **Pensioenbarrière:**

- Weet niet waar te beginnen om inzicht en overzicht te krijgen
- Lage financiële kennis en begrip van de Nederlandse taal
- Moeite om pensioeninformatie te begrijpen

#### Impact

Deze doelgroep kan de impact van de nieuwe pensioenregeling ervaren bij belangrijke levensgebeurtenissen of bij verandering in de regelgeving. Als er bovendien sprake is van compensatie door afschaffing van de doorsneesystematiek, dan geldt dit voor de actieve deelnemers vanaf 45 jaar. In dat geval ontvangt deze doelgroep aanvullende communicatie over de compensatie.

#### Strategie

Informatiestrategie: We informeren hen over de nieuwe regels voor pensioen: wat blijft hetzelfde, wat verandert er, wat is de planning, wat kunnen ze doen en waar kunnen ze terecht bij vragen.

### **Leeftijdscohort 3, 56 tot 68 jaar**

#### Informatiebehoefte

Dit leeftijdscohort heeft al jaren gewerkt. Ze kunnen nog maar weinig toevoegen aan hun opbouw. Pensioen komt dichtbij en begint concreet te worden; velen zijn hier ook wel aan toe. Ze willen graag meer ruimte (tijd en geld) aan zichzelf en familie wil besteden, hoewel dit niet voor iedereen een mogelijkheid is. Voor velen is zorgen voor brood op de plank nog altijd de belangrijkste drijfveer om te blijven werken.

Vaak stoppen ze al eerder met werken dan de pensioengerechtigde leeftijd. Daarbij horen bijkomende onzekerheden; ze hebben behoefte aan zekerheid en duidelijkheid over hun financiële situatie voor straks. Ook zijn deelnemers benieuwd naar de mogelijkheid hun pensioen af te kopen of dit zelfs in één keer (eerder) te ontvangen (wat kost dit en welke regels gelden er?).

Dit leeftijdscohort heeft een grotere informatiebehoefte. Ze stellen vaak concrete vragen over het eigen pensioen en het inkomen voor later. In deze leeftijdscategorie vinden vaak de volgende belangrijke levensgebeurtenissen plaats: andere levensinvulling, arbeidsongeschikt, kinderen uit huis, kleinkinderen, overlijden, overwegen om minder of anders te werken, stoppen met werken, scheiden of uit elkaar gaan, verhuizen (naar het buitenland).

#### **Pensioenbarrière:**

- Eerder weinig aandacht besteed aan pensioen
- Mogelijk onzeker of spanning over de te nemen beslissingen
- Lage financiële kennis en begrip van de Nederlandse taal

#### Impact

Het deel van deze doelgroep dat binnen nu en 2 à 3 jaar met pensioen gaat, ervaart direct de impact van de nieuwe regeling.

#### Strategie

Solidariteitsstrategie: Pensioenfonds Schoonmaak wil dat niemand er bij de overgang op achteruit gaat en laat zien dat ze al het mogelijke doen om hun belangen te behartigen tijdens pensioenwijzigingen.

Informatiestrategie: We informeren hen over de nieuwe regels voor pensioen: wat blijft hetzelfde, wat verandert er, wat is de planning, wat kunnen ze doen en waar kunnen ze terecht bij vragen.

### **Leeftijdscohort 4, 68 jaar en ouder**

#### Informatiebehoefte

Dit cohort is (onlangs) met pensioen gegaan. Hun leven krijgt een andere invulling en er vinden belangrijke levensgebeurtenissen plaats: andere levensinvulling, mantelzorg, kleinkinderen, met pensioen zijn, overlijden, verandering in levensgebeurtenissen partner, verhuizen/kleiner wonen (naar het buitenland).

Dit kan gepaard gaan met onzekerheid en twijfel over besluiten. Naast de betaaldaten zijn verlagen en verhogen de belangrijkste thema's die voor onduidelijkheid zorgen. Over het algemeen is Pensioenfonds Schoonmaak in de ogen van dit cohort professioneel en solide en heeft men vertrouwen in het fonds.

#### **Pensioenbarrière:**

- Zorgen over veranderingen (pensioen verhogen, verlagen)

- Zorgen over nabestaanden of partnerpensioen
- Lage financiële kennis en begrip van de Nederlandse taal

#### Impact

Voor deze doelgroep gepensioneerden is zekerheid over het pensioen belangrijk. Zij ervaren de impact al kort na de overgang als zij de (nieuwe) hoogte van het pensioenbedrag vernemen (en er mogelijk over de eerste maanden verrekening moet plaatsvinden).

#### Strategie

Solidariteitsstrategie: Pensioenfonds Schoonmaak wil dat niemand er bij de overgang op achteruit gaat en laat zien dat ze al het mogelijke doen om hun belangen te behartigen tijdens pensioenwijzigingen.

# Bijlage 2. Informatiebehoefte werkgevers per functie

## **Uitvoeren: 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 bij 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

Informatiestrategie: middels informatie ontzorgen van de uitvoerder met proactieve, praktische en relevante informatie, tools en tips. Denk daarbij ook over de (nieuwe) manier van aanleveren. Zodat uitvoerders hun ondersteunende en administratieve rol accuraat, foutloos en tijdig kunnen uitvoeren.

## **Adviseren: HR business partner | HR adviseur | externe adviseur | lid OR | medewerker die pensioen als specialisatie heeft**

### Informatiebehoefte

HR-adviseur is de primaire doelgroep. Voor HR-adviseurs geldt dat zij de wijzigingen in de nieuwe regeling willen begrijpen en wat dat voor een impact heeft op de organisatie en haar werknemers (onderwerpen zoals o.a. pensioenopbouw werknemers en de hoogte van de premie). 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

Informatiestrategie: inzicht bieden in verschillen tussen de huidige regeling en de nieuwe regeling en de (verwachte) gevolgen per groepen deelnemers. Informeren over de pensioenpremie, proces en voortgang transitie naar de nieuwe regeling. Zodat adviseurs verbeter- en veranderinitiatieven kunnen opstellen en implementeren binnen de organisatie vanuit de wet- en regelgeving, de belangen van de medewerkers goed kunnen behartigen en vragen omtrent hun pensioen op de juiste manier kunnen beantwoorden.

## **(Be)sturen: 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 Pensioenfonds Schoonmaak dat de nieuwe regeling zo waardevol blijft als deze nu is. Bestuurders willen graag weten welke verplichtingen voortvloeien uit de nieuwe regeling. De betalingsverplichting van de pensioenpremie bekijken zij vanuit de totale loonkosten die zij meenemen in hun jaarbegroting. Ze ontvangen graag heldere, actiegerichte communicatie en willen geen zorgen over pensioenopbouw van de werknemers.

### Impact

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

### Strategie

Informatiestrategie; inzicht bieden in verschillen huidige regeling en de nieuwe regeling en de (verwachte) gevolgen per groepen deelnemers op hoofdlijnen. Informeren over de pensioenpremie, proces en voortgang transitie naar de nieuwe regeling. Zodat bestuurders met vertrouwen het pensioen als arbeidsvoorwaarde voor de organisatie kunnen uitdragen.



**December 2024**