

A photograph of a smiling man in a purple beanie and a person on a bicycle in a park with autumn trees. The man is in the foreground, looking up and to the right. The person on the bicycle is in the background, riding away. The trees have yellow and orange leaves. There are white abstract shapes in the upper right corner.

Communicatieplan 'Jouw nieuwe pensioen'

Pensioenfonds Flexsecurity

Versie: 22 april 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord	4	Hoofdstuk 3: impact wijziging pensioenregeling	22
Hoofdstuk 1: over Flexsecurity	5	3.1 Wat verandert er niet?	22
1.1 Missie, visie, strategie en kernwaarden	5	3.2 Wat verandert er wel?	22
1.2 Organisatie	7	3.3 Wat verandert er in de arbeidsongeschiktheidsdekking?	23
1.3 Financiële situatie	8	3.4 Impact van de wijziging per doelgroep	24
1.4 Communicatiebeleidsplan 2023-2025	8	Hoofdstuk 4: Doelstellingen	25
1.5 Maatschappelijk verantwoord beleggen	8	4.1 Hoofddoelstellingen	25
1.6 Bestaande pensioenregeling	9	4.2 Meten van doelstellingen	26
1.7 Nieuwe pensioenregeling	10	4.3 Doelstellingen deelnemersonderzoek	27
1.8 Zorgambitie	13	Hoofdstuk 5: communicatiestrategie	29
1.9 Visie transitiecommunicatie	13	5.1 Transitiecommunicatie: wijzigingen en leidraad AFM	29
1.10 Wettelijk verplichte transitiecommunicatie	13	5.2 Communicatiedoelen	29
1.11 Speelveld	14	5.3 Lage betrokkenheid deelnemers	30
Hoofdstuk 2: doelgroepen	15	5.4 Aandacht voor kwetsbare doelgroepen	31
2.1 Doelgroepsegmentatie	15	5.5 Digitaal als voorkeurskanaal	31
2.2 De deelnemers in cijfers	16	5.6 Het fonds voldoet aan wet- en regelgeving	32
2.3 Kwalitatieve kenmerken van de deelnemers	18	5.7 Communicatie over administratieve stop	32
2.4 Kwetsbare doelgroepen en extra aandacht	19	5.8 Fallback-scenario	32
2.5 De werkgever en werkmaatschappijen	20	5.9 Communicatiestrategie Flexsecurity	33
2.6 Doelgroepenmatrix	20	Hoofdstuk 6: kernboodschappen	35
			2

6.1	Communicatiedoelstellingen per fase	36
6.2	Kernboodschappen in de 'basis'-transitiecommunicatie	37
6.3	Kernboodschappen voor bijzondere en kwetsbare doelgroepen	39
Hoofdstuk 7: communicatiekanalen en momenten		43
7.1	Kanalen	43
7.2	Momenten	44
7.3	De communicatiematrix	45
Hoofdstuk 8: evaluatie		46
8.1	Kwantitatief onderzoek	46
8.2	Kwalitatief onderzoek	47
8.3	Resultaten 0-meting	47
Bijlage 1: communicatiematrix		48
Bijlage 2: beheersmaatregelen		52
Bijlage 3: eerste en tweede berekening		54

Voorwoord

Voor u ligt het communicatieplan ‘Jouw nieuwe pensioen’ van Stichting Pensioenfonds Flexsecurity. Dit plan is tot stand gekomen door de nieuwe regels voor pensioen die gelden sinds 1 juli 2023. Alle Nederlandse pensioenfonds moeten per 1 januari 2028 aan die nieuwe regels voldoen. Zo ook Stichting Pensioenfonds Flexsecurity (hierna: ‘Flexsecurity’ of ‘het fonds’). Het fonds streeft ernaar om op 1 januari 2026 over te stappen op de nieuwe regeling binnen de kaders van de nieuwe wet.

De transitie heeft gevolgen voor alle deelnemers van het fonds. Om de transitie goed te laten verlopen, is het belangrijk alle belanghebbenden zowel vóór, als tijdens en na de transitieperiode goed te informeren en mee te nemen in de veranderingen en de impact op hun persoonlijke situatie. Dit communicatieplan beschrijft hoe Flexsecurity dit doet. Het fonds heeft dit plan zelf opgesteld.

Het communicatieplan is een verplicht onderdeel van het implementatieplan en wordt getoetst door de AFM. In dit communicatieplan gaat het om de communicatie in de periode vanaf overeenstemming over de nieuwe regeling tot het moment dat de definitieve cijfers na het omzetten zijn gecommuniceerd en de vragen hierover zijn beantwoord. Dit betekent in de praktijk van halverwege 2024 tot halverwege 2026. Het fonds is dus per datum van indiening van dit plan al volop bezig met de transitiecommunicatie.

Levend document

Dit communicatieplan is een levend document. Dit betekent dat het plan wordt opgesteld op basis van de stand van zaken zoals die op dat moment bekend zijn. Het fonds updatet het plan doorlopend naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen en/of inzichten. Elk kwartaal wordt een nieuwe versie van dit communicatieplan en een wijzigingsnotitie besproken door het bestuur, en ter informatie voorgelegd aan het verantwoordingsorgaan. Het plan en de notitie worden ook gedeeld met de werkgever.

Mijlpalen in de transitie van Flexsecurity

- November 2024
 - Verzending van de gewijzigde pensioenovereenkomst en het transitieplan door sociale partners aan het pensioenfonds
- Mei 2025
 - Indiening van het implementatieplan (inclusief communicatieplan) bij de toezichthouders
 - Opdrachtaanvaarding door Flexsecurity
- Januari 2026
 - De nieuwe pensioenregeling gaat in

Bronnen:

- Jaarverslag 2023
- Fondswedstte: www.flexsecuritypensioen.nl
- Kenmerken nieuwe regeling, zowel voor de nieuwe uitkeringsovereenkomst als de nieuwe payrollovereenkomst conform Transitieplan Pensioenfonds Flexsecurity (versie 31 oktober 2024).

Wettelijke vereisten en kaders

- ‘Handvatten voor een adequaat communicatieplan tijdens de pensioentransitie’ (AFM)
- Servicedocument Transitiecommunicatie van de Pensioenfederatie
- Leidraad communicatieplan volgens www.werkenaanonspensioen.nl; een gezamenlijk initiatief van VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO-Nederland, FNV, CNV, VCP, Stichting van de Arbeid, Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Adfiz en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Hoofdstuk 1: over Flexsecurity

Stichting Pensioenfonds Flexsecurity ('Flexsecurity' of 'het fonds') voert de pensioenregelingen uit ten behoeve van de werkmaatschappijen van Randstad Groep Nederland b.v. die onder de werking van de verplichtstelling van bedrijfstakpensioenfondsen StiPP vallen. Zij zijn op vrijwillige basis vrijgesteld van deelname aan StiPP. Deze werkgevers zijn Randstad, Tempo-Team en Yacht.

Het fonds heeft het volgende aantal deelnemers per 1 december 2024:

- Het aantal actieve deelnemers bedraagt circa 60.000.
- Het aantal gewezen deelnemers ('slapers') bedraagt circa 158.000.
- Het fonds verzekert geen ingegane pensioenen en heeft derhalve geen gepensioneerde deelnemers.

Het totale aantal deelnemers steeg van 209.439 (2022) naar 218.130 eind 2023. Dat is een stijging van 4,2%, die grotendeels komt door een stijging van het aantal gewezen deelnemers. Na een paar jaren waarin dankzij automatische waardeoverdrachten het aantal gewezen deelnemers ('slapers') flink kon dalen, is er sinds 2022 weer een stijgende trend.

Kenmerken Flexsecurity

Flexsecurity is een van de grootste ondernemingspensioenfondsen van Nederland, gerekend in aantallen deelnemers (actief en gewezen). Door de aard van de uitzendbranche en het flexwerk is er een hoge mutatiegraad van deelnemers. Dat betekent dat elke maand veel actieve deelnemers bij het fonds komen, maar er ook veel deelnemers gewezen deelnemer worden. Ter illustratie: de deelnemerspopulatie wordt gemiddeld gezien elke zes maanden volledig ververs. Dit vertaalt zich naar korte dienstverbanden, veel waardeoverdrachten, een groot aantal gewezen deelnemers en gemiddeld lage pensioenkapitalen.

Zowel het hoge percentage slapers (72% van de totale populatie) als de korte dienstverbanden maken de deelnemerscommunicatie over de nieuwe regels voor

pensioen extra uitdagend. Vooral op het gebied van bereikbaarheid en betrokkenheid. Aan de andere kant is Flexsecurity één van de weinige pensioenfondsen in Nederland met een beschikbare premieregeling, zonder uitkeringsfase. Dit maakt dat de overgang naar de nieuwe regels voor pensioen minder impact heeft voor deze deelnemers.

Verleden en toekomst van het fonds

Pensioenfonds Flexsecurity is opgericht in februari 1999. De voorkeur voor het oprichten van een eigen pensioenfonds kwam voort uit financiële motieven en concurrentieoverwegingen. Pensioenopbouw was destijds alleen aan de orde voor uitzendkrachten die gedurende langere tijd werkzaam waren. De kwaliteit van de pensioenregeling was beperkt.

Met de invoering van de Wet toekomst pensioenen per 1 juli 2023 staat de toekomst van veel met name kleinere pensioenfondsen ter discussie. Ook voor Flexsecurity geldt dat de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel een belangrijk kantelpunt vormt. Voor Flexsecurity echter heeft de werkgever als conclusie van een traject met een externe consultant aangegeven toekomst te zien in het eigen ondernemingspensioenfonds Flexsecurity. Daarbij komt dat de regeling sterk wordt verbeterd én dat Flexsecurity pensioenen zal gaan uitkeren. Dit alles maakt dat hoewel er voor Flexsecurity uitdagingen liggen, het fonds er alle vertrouwen in heeft dat ze deze uitdagingen het hoofd kan bieden ten behoeve van alle (toekomstige) deelnemers.

1.1 Missie, visie, strategie en kernwaarden

Begin 2023 is, als slotstuk van een uitgebreid traject met een externe adviseur en betrokkenheid van het verantwoordingsorgaan (VO), een nieuwe missie, visie en strategie voor Flexsecurity vastgesteld. Met deze missie, visie en strategie wil Flexsecurity aan alle belanghebbenden duidelijk maken hoe ze zich onderscheidt van andere pensioenuitvoerders en wat daarbij de meerwaarde voor deelnemers en werkgevers is.

Het is belangrijk om deze missie, visie en strategie te benoemen, omdat deze de basis vormen voor alle communicatie, waaronder de transitiecommunicatie.

Missie

De missie van Flexsecurity luidt als volgt:

“Flexsecurity wil voor deelnemers en werkgevers een onzekere financiële toekomst ontzorgen, door continu aan te passen aan een veranderende omgeving en behoeften. Flexsecurity regelen een pensioen dat past bij jouw loopbaan.

Flexsecurity is betrokken bij de wensen en keuzes van deelnemers en werkgevers. We spelen hierop daadkrachtig en deskundig in, waarbij we geen concessies doen aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Eenvoud en duidelijkheid vormen de kern van onze pensioenregelingen, waardoor we flexibel en kostenbewust opereren.”

Visie

De visie van Flexsecurity is als volgt:

“Flexsecurity voert op een onderscheidende manier pensioenregelingen uit voor werkgevers en deelnemers met flexibele arbeidsrelaties.

Met onze pensioenregelingen en dienstverlening spelen we proactief in op de doorlopend veranderende behoeften en ontwikkelingen van onze belanghebbenden. We vullen deze belofte in door in te zetten op de onderscheidende kwaliteiten van het fonds, waarmee we het verschil met andere uitvoerders kunnen maken.

Die kwaliteiten zijn:

- Met gebruik van beschikbare data betere keuzes mogelijk maken;
- Gericht innoveren;
- Grenzen verleggen, doorlopend op zoek naar verbetering;
- Slagvaardig handelen.”

Strategie

Flexsecurity hanteert drie strategische speerpunten waarmee het fonds zich onderscheidend wil profileren. Deze strategische speerpunten sluiten aan bij de kernwaarden en kwaliteiten en worden ondersteund door concrete doelstellingen.

1. Innovatief gebruik maken van data

- Flexsecurity werkt data gedreven en richt (monitoring van) prioriteiten in met behulp van toetsbare inzichten;
- Datakwaliteit wordt proactief hooggehouden ten dienste van verbetering van de dienstverlening;
- Vanuit rolvastheid en een duidelijk databeleid faciliteert Flexsecurity werkgevers en deelnemers effectief en efficiënt.

2. Betere keuzes mogelijk maken

- Flexsecurity scoort een hogere waardering onder deelnemers en werkgevers;
- Voorkeuren van werkgevers en deelnemers worden getoetst binnen het door Flexsecurity geregisseerde aanbod;
- Flexsecurity levert communicatie op maat, bijdragend aan de doelstellingen van het fonds en de belanghebbenden.

3. Versterken van het verandervermogen

- Flexsecurity ontwikkelen tot een duidelijk ‘merk’ met een eigen gezicht dat de sterktes van het fonds benadrukt;
- Proactief samenwerking zoeken met geschikte strategische partners en ‘gelijkgestemden’ in de pensioenwereld;
- Een planmatige en gerichte aanpak van innovatie implementeren in samenwerking met de uitbestedingspartners.

Kernwaarden

Centraal in het handelen van Flexsecurity staan de normen, waarden en overtuigingen. Die zijn vertaald in de volgende kernwaarden:

- **Betrouwbaar:** Flexsecurity is een deskundig en integer pensioenfonds. Flexsecurity is zeggen wat we doen en doen wat we beloven. Het pensioen is bij het fonds in goede handen en het fonds is *'in control'*. De uitvoering van de pensioenregeling en de communicatie zijn goed geregeld.
- **Betrokken:** Flexsecurity is een toegankelijk en laagdrempelig fonds. Het fonds is goed vindbaar, bereikbaar én betrokken. Informatie wordt op maat aangeboden. Des te persoonlijker de informatie, des te meer betrokken de doelgroep.
- **Transparant:** Flexsecurity kiest voor eenvoud en helderheid. In de communicatie is het fonds direct, open en eerlijk. Ook bij een minder fijne boodschap.
- **Efficiënt:** Flexsecurity stuurt op behoud van lage kosten en op efficiënte inzet van de beschikbare budgetten. Door een efficiënte organisatie en uitvoering van de pensioenregeling en de communicatie. Want het gaat om een goed pensioen.

Naast de kernwaarden is 'persoonlijk' het primaire uitgangspunt voor de uitvoering van de communicatie.

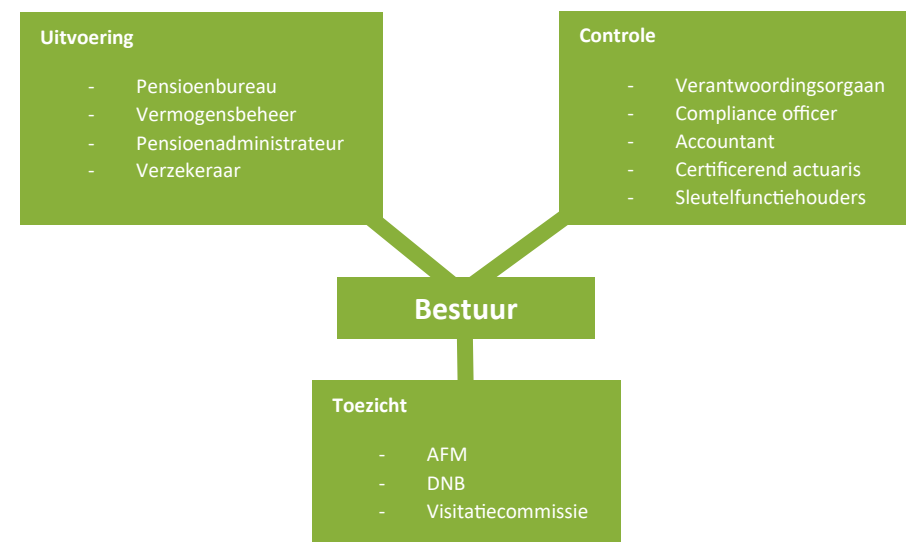
1.2 Organisatie

Stichting Pensioenfonds Flexsecurity is een onafhankelijke stichting. Het bestuur van de stichting is eindverantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering daarvan. Dit bestuur is paritair vormgegeven en bestaat uit twee leden namens de werkgevers en twee leden namens de deelnemers.

De huidige samenstelling van het bestuur is te vinden op de website (via de link: [Bestuur - Over ons](#))

Naam	Namens
Raimond Schikhof (voorzitter)	Werkgevers
Marianne Hamerslag (plv voorzitter)	Werkgevers
Gerjon Dol (secretaris)	Deelnemers
Suzanne van de Bor (plv secretaris)	Deelnemers

Naast het bestuur kent het fonds de volgende commissies en organen:



- Vermogensbeheerder Van Lanschot Kempen Investment Management
- Pensioenadministrateur AZL
- De risicoverzekering voor nabestaandenpensioen in de Pluspensioenregeling is herverzekerd bij verzekeraar ElipsLife.
- Certificerend actuaris Willis Towers Watson
- Accountant KPMG

Sociale partners uit de branche (vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties) beslissen over de inhoud van de pensioenregeling. Het pensioenfonds voert de regeling uit.

1.3 Financiële situatie

Vanwege de relatief eenvoudige opzet van het pensioenfonds en de beperkte relevantie van (actuariële) aannames bij het vaststellen van de financiële positie, kan het resultaat van Flexsecurity eenvoudig in beeld worden gebracht. In het kader van de financiële positie heeft het fonds met name oog voor vier onderwerpen:

- de beleggingen voor risico van de deelnemers;
- de kostendekkendheid van de geheven premie;
- de ontwikkeling van de uitvoeringskosten;
- de ontwikkeling van de voorziening voor het arbeidsongeschiktheidsrisico.

Omdat Flexsecurity alleen zuivere beschikbare premieregelingen uitvoert, is de hoogte van het pensioenkapitaal van de (gewezen) deelnemers direct afhankelijk van de premiestortingen en de waardeontwikkeling van de beleggingen. Dit laat zich meten aan de hand van de participatiewaarden. Dit is de waarde van elk deel in het beleggingsdepot van een specifieke leeftijdsgroep, en wordt berekend door de totale waarde van de beleggingen in een leeftijdsgroep te delen door het aantal participaties in het depot.

De kostendekkende premie bedroeg in 2023 € 74,7 miljoen. Uit de ontvangen premies financiert Flexsecurity ook de kosten voor het pensioenbeheer. Deze kosten bedroegen in 2023 € 3,7 miljoen.

De dekkingsgraad van Flexsecurity is stabiel en toereikend, maar niet riant. Omdat het uitgangspunt is dat de premie zoveel als mogelijk ten goede moet komen aan de kapitaalopbouw van de deelnemers, zijn de aanwezige buffers beperkt van omvang.

1.4 Communicatiebeleidsplan 2023-2025

Communicatie is van essentieel belang voor Flexsecurity. Er is een communicatiebeleidsplan dat elke 3 jaar opnieuw wordt vastgesteld. Daarnaast wordt elk jaar een communicatieplan opgesteld waarin de strategie uit het beleidsplan wordt vertaald naar communicatiedoelen en communicatieactiviteiten voor dat specifieke jaar. De communicatiestrategie streeft op hoofdlijnen naar:

- het vergroten van bekendheid;
- het beter informeren van de deelnemer;
- het versterken van de binding met de deelnemers.

Voor Flexsecurity is de (gewezen) deelnemer het vertrekpunt. Het fonds wil dat de deelnemer weet dat er vanuit de werkzaamheden voor Randstad, Tempo-Team of Yacht pensioen wordt opgebouwd bij Flexsecurity, waar informatie over de pensioenopbouw te vinden is en dat hij of zij (indien nodig) tijdig wordt aangezet tot actie.

In zijn algemeenheid wil het fonds met zijn communicatie-activiteiten bereiken dat de deelnemer beter bekend raakt met het fonds en het pensioen dat hij of zij bij het fonds opbouwt. De deelnemer wordt daarbij zoveel mogelijk ontzorgd door de gewenste en benodigde pensioeninformatie gemakkelijk vindbaar, goed leesbaar en begrijpelijk te maken en zo een pensioen te bieden dat past bij zijn of haar loopbaan.

1.5 Maatschappelijk verantwoord beleggen

Het fonds belegt ‘maatschappelijk verantwoord’. Dit betekent dat Flexsecurity naast rendement, risico en kosten ook rekening houdt met de maatschappelijke verantwoordelijkheid. Uit de deelnemersonderzoeken die Flexsecurity heeft uitgevoerd blijkt dat de deelnemers ook een belang hechten aan maatschappelijk verantwoord beleggen.

Huidige positie

In de zomer van 2023 heeft Flexsecurity een nieuw maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB)-beleid vastgesteld waarin de resultaten van een voorafgaand deelnemersonderzoek naar de voorkeuren op dit gebied zijn meegenomen. In het MVB-beleid zijn een missie, overtuigingen, doelstellingen en een ambitie uitgesproken. Het MVB-beleid is gestoeld op de beleggingsdoelstellingen die het fonds heeft geformuleerd. Deze zijn gericht op het behalen van een stabiel en maximaal rendement op de lange termijn tegen een aanvaardbaar risico. Waar mogelijk wordt het fondsvermogen ingezet om een bijdrage te leveren aan milieu, maatschappij en goed ondernemingsbestuur, zonder dat dit ten koste gaat van de rendementsdoelstelling.

Op de website is in 2024 een MVB-infographic geplaatst waarin voor deelnemers duidelijk op een rij is gezet hoe Flexsecurity MVB integreert in haar beleid en besluitvorming.

Duurzaamheidsuitgangspunten Flexsecurity

- Integratie van MVB bij iedere stap; beleggen in ondernemingen die goed scoren op het gebied van MVB
- Uitsluiten van landen en bedrijven, o.a. tabak en wapens
- Het fonds is betrokken bij bedrijven waarin wordt belegd; Flexsecurity gebruikt de invloed als belegger om een dialoog aan te gaan en positieve veranderingen te bevorderen
- Positieve impact; van alle staatsobligaties waar Flexsecurity in belegt, streeft het fonds naar 20% groen

MVB-doelstellingen

- Verbetering van de rendement-risico-verhouding op lange termijn door een lager risicoprofiel;
- Realisatie van *een positief maatschappelijk rendement* zonder negatieve gevolgen voor het financiële rendement;
- Sterke afwijkingen van het volledige beleggingsuniversum als gevolg van maatschappelijk verantwoord beleggen beperken.

1.6 Bestaande pensioenregeling

De bestaande pensioenregeling van Flexsecurity is al vanaf 1999 een premieregeling waarin iedere deelnemer zijn eigen ‘pensioenpot’ heeft. Er zijn afspraken gemaakt in de cao en met de werkgever (Randstad Groep Nederland) over de hoogte van de premie en de werkgeversbijdrage. De deelnemer koopt op de pensioendatum met het pensioenkapitaal een variabele of een vaste pensioenuitkering aan bij een verzekeraar. Flexsecurity keert zelf immers geen pensioenen uit.

De pensioen(richt)leeftijd in de regelingen van Flexsecurity ligt op 67 jaar. Het is bij Flexsecurity niet mogelijk om de ingang van het pensioen uit te stellen na 67 jaar. Vervroegen van de pensioeningangsdatum is wel mogelijk; al vanaf 62 jaar.

Flexsecurity voert drie pensioenregelingen op basis van beschikbare premie uit, te weten:

- 1) Basispensioenregeling
- 2) Pluspensioenregeling
- 3) Payrollpensioenregeling

Het ‘Basispensioen’ is van toepassing op deelnemers die op basis van de cao korter dan 52 weken werkzaam zijn. Daarna stromen deze deelnemers door naar het ‘Pluspensioen’ dat een hogere premie en risicodekkingen kent. De derde

regeling, het 'Payrollpensioen', is ingesteld voor payrollwerkers. en bestaat per 1 december 2024 bij Flexsecurity uit een aantal van minder dan 400 deelnemers. Ter illustratie: dit is 0,3% van de totale fondspopulatie.

1.7 Nieuwe pensioenregeling

De onderhandelingen tussen cao-partijen in de uitzendsector hebben geleid tot afspraken over een nieuwe pensioenregeling met de volgende kenmerken:

- De nieuwe pensioenregeling start in principe vanaf 1 januari 2026.
- Sociale partners hebben gekozen voor een flexibele premieregeling. Dat betekent dat sociale partners afspraken maken over de inleg van het pensioen (en niet over de hoogte van het pensioen).
- De huidige Basis- en Pluspensioenregelingen worden vanaf 1 januari 2026 omgevormd naar één marktconforme pensioenregeling;
- De premie gaat zowel voor de werkgever als voor de deelnemers fors omhoog;
- Het nabestaandenpensioen wordt verbeterd en de risicoverzekeringen gaan gelden voor alle deelnemers.

Het huidige Payrollpensioen blijft voortbestaan als aparte regeling. Hieronder staan de kenmerken van het nieuwe uitzendpensioen (in plaats van het Basis- en Pluspensioen) en de payrollregeling, conform het transitieplan (versie november 2024). Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat de uitkeringsfase technisch pas mogelijk wordt vanaf het moment dat Flexsecurity migreert naar het nieuwe systeem van Festina. Dit zal op z'n vroegst per 1 januari 2027 zijn.

Tenslotte is het van belang om te melden dat de ingangsdatum feitelijk niet 1 januari 2026 gaat zijn, maar 29 december 2025. Vanuit de werkgever bekeken start op deze datum namelijk week 1 van 2026. Als er in dit plan dus staat '1 januari 2026', wordt in feite week 1 bedoeld. Hiermee sluit het fonds aan op de communicatie vanuit de werkgever, zodat de deelnemers een sluitende boodschap ontvangen over de ingangsdatum.

Kenmerk	Uitzendpensioen	Payrollpensioen
Karakter	Flexibele premiereregeling	Flexibele premiereregeling
Toetredingsleeftijd	18 jaar	18 jaar
Pensioenleeftijd	AOW-leeftijd (op 1 januari 2026 is deze 67 jaar)	AOW-leeftijd (op 1 januari 2026 is deze 67 jaar)
Pensioengevend salaris	Conform de huidige definitie is het pensioengevend salaris gelijk aan het loon voor de werknemersverzekeringen, met uitzondering van: - de bijtelling als gevolg van het privégebruik van een zakelijke auto; - het werknemersaandeel in de premie voor de pensioenregeling; - het loon dat is uitgeruild voor vrije vergoedingen of vrije verstrekkingen in verband met extraterritoriale kosten.	Conform de huidige definitie is het pensioengevend salaris gelijk aan het loon voor de werknemersverzekeringen, met uitzondering van: - de bijtelling als gevolg van het privégebruik van een zakelijke auto; - het werknemersaandeel in de premie voor de pensioenregeling; - het loon dat is uitgeruild voor vrije vergoedingen of vrije verstrekkingen in verband met extraterritoriale kosten.
Franchise	De uurfranchise is gebaseerd op het bedrag zoals vastgelegd in artikel 10aa lid 1 UBLB, horend bij een premiepercentage van meer dan 27,216% maar niet meer dan 28,608%, gerelateerd aan een 36-urige werkweek. In 2024 is dit gelijk aan € 8,45 per uur.	100/75 maal het bedrag op grond van artikel 18a, zevende lid, onderdelen a, eerste zin, b en c, van de Wet op de loonbelasting 1964
Maximaal pensioengevend salaris	Het maximaal pensioengevend uurloon is gebaseerd op het maximale SV-jaarloon en een 36-urige werkweek. In 2024 is dit gelijk aan € 38,26 per uur	Het maximale pensioengevend loon, binnen de begrenzings van hoofdstuk IIB van de Wet op de loonbelasting 1964
Bruto premie	23,4% van de pensioengrondslag	De door de wetgever vastgestelde minimale werkgeversbijdrage, aangevuld met een bijdrage van 1,0% werknemersbijdrage. In 2025 bedraagt deze brutopremie 16,0% van de pensioengrondslag
Verdeling bruto premie werkgever/werknemer	15,9% werkgever 7,5% werknemer (beide als percentage van de pensioengrondslag)	15,0% werkgever 1,0% werknemer (Beide als percentage van de pensioengrondslag)
Netto premie voor ouderdomspensioen en partnerpensioen vanaf pensioendatum	Minimaal 20% van de pensioengrondslag	12,6% van de pensioengrondslag
Verskil tussen bruto en netto premie ('premieruimte')	Maximaal 3,4% van de pensioengrondslag, beschikbaar voor risicodekking nabestaandenpensioen voor de pensioendatum, premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, uitvoeringskosten, operationele reserve en verplichte buffervorming (MVEV)	3,4% van de pensioengrondslag, beschikbaar voor risicodekking nabestaandenpensioen voor de pensioendatum, premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, uitvoeringskosten, operationele reserve en verplichte buffervorming (MVEV)

Nabestaandenpensioen	Afhankelijk van de risicodekking die uit de beschikbare premieruimte kan worden gefinancierd wordt gedurende het dienstverband een levenslang nabestaandenpensioen ter hoogte van een nader vast te stellen percentage van het laatstverdiende salaris verzekerd. Het percentage wordt uiterlijk per 1 oktober 2025 vastgesteld. De duur van de verplichte uitloopdekking bedraagt 3 maanden. De periode van vrijwillige voortzetting bedraagt 15 jaar.	Het op risicobasis verzekerde nabestaandenpensioen is een tijdelijk nabestaandenpensioen (tot de AOW-leeftijd van de partner) op basis van het jaarlijks vast te stellen ANW-bedrag, vermenigvuldigd met de toepasselijke deeltijdfactor. De duur van de verplichte uitloopdekking bedraagt 3 maanden. De periode van vrijwillige voortzetting bedraagt 15 jaar
Wezenpensioen	Afhankelijk van de risicodekking die uit de beschikbare premieruimte kan worden gefinancierd wordt gedurende het dienstverband een wezenpensioen ter hoogte van een nader vast te stellen percentage van het laatstverdiende salaris verzekerd. De uitkering van wezenpensioen loopt tot de leeftijd van 25 jaar. Het percentage wordt uiterlijk per 1 oktober 2025 vastgesteld. Voor volle wezen wordt het percentage verdubbeld. De duur van de verplichte uitloopdekking bedraagt 3 maanden. De periode van vrijwillige voortzetting bedraagt 15 jaar.	Er is geen verzekering voor wezenpensioen
Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid	Toekenning van premievrije pensioenopbouw indien er zowel op de eerste ziektedag als op de eerste WIA-dag sprake is van deelnemerschap aan de pensioenregeling. Voortzetting vindt plaats op basis van het WIA 6-klassensysteem vanaf minimaal 35% arbeidsongeschiktheid op basis van een voortzettingspercentage van 100%. Voor deelnemers die reeds ziek of arbeidsongeschikt zijn op de transitiedatum geldt een overgangsregeling.	Toekenning van premievrije pensioenopbouw indien er op de eerste ziektedag sprake is van deelnemerschap aan de pensioenregeling. Voortzetting vindt plaats op basis van het WIA 6-klassensysteem vanaf minimaal 35% arbeidsongeschiktheid op basis van een voortzettingspercentage van 70% van de reguliere premie.
Uitkeringsfase	Collectief	Collectief
Default uitkering	Variabele uitkering. Op de pensioendatum hebben deelnemers de mogelijkheid om een vaste uitkering of een variabele uitkering in te kopen bij een andere pensioenuitvoerder, binnen de kaders van de toepasselijke regelgeving.	Variabele uitkering. Op de pensioendatum hebben deelnemers de mogelijkheid om een vaste uitkering of een variabele uitkering in te kopen bij een andere pensioenuitvoerder, binnen de kaders van de toepasselijke regelgeving.
Vervroegen	Tot 5 jaar voor AOW-datum	Tot 5 jaar voor AOW-datum
Uitstellen	Niet mogelijk	Niet mogelijk

1.8 Zorgambitie

In de Wet toekomst pensioen is de norm keuzebegeleiding opgenomen (Artikel 48a Pensioenwet). Hoe Flexsecurity invulling geeft aan deze open norm staat beschreven in het keuzebegeleidingsbeleid. In dit beleid staat de ‘zorgambitie’ centraal, waaraan de begeleiding van deelnemers bij te maken keuzes wordt getoetst. Deze zorgambitie luidt als volgt:

“De zorgambitie van Pensioenfonds Flexsecurity is de basis waaraan we onze invulling van de open norm Keuzebegeleiding toetsen. Deze zorgambitie vloeit voort uit de kernwaarden, missie en relevante elementen uit de visie en strategie van Flexsecurity. In onze dienstverlening richting (gewezen) deelnemers zijn we flexibel, klantgericht en efficiënt. Dat betekent dat op momenten waarop onze deelnemers een keuze kunnen maken, we ze volledig, correct en duidelijk informeren. De begeleiding per keuzemoment is kwalitatief en kostenbewust.”

Deze ambitie wordt meegenomen in de transitiecommunicatie. Dat doet het fonds door de deelnemers (actieven en gewezen) te activeren zodat zij bekijken wat de transitie voor hen persoonlijk betekent en welke keuzemogelijkheden zij in de nieuwe regeling hebben. Dat doet het fonds kwalitatief en kostenbewust.

1.9 Visie transitiecommunicatie

De meeste pensioenfondsen staan voor een enorme transitie. Binnen de sector zijn initiatieven gestart om gezamenlijk op te trekken als het gaat over communicatie over de nieuwe regels voor pensioen. Zo werkt de sector aan de uitvoering van een gezamenlijke strategie voor heldere communicatie over de nieuwe regels. De belangrijkste doelen van deze aanpak zijn: eenvoudig, eerlijk en empathisch communiceren over pensioen.

Bij Flexsecurity zijn de veranderingen minder groot, maar Flexsecurity past deze basisregels wel toe. Het fonds neemt (gewezen) deelnemers bij de hand in de transitie naar de nieuwe regels voor pensioen. Flexsecurity doet dit door voortdurend te communiceren via verschillende kanalen. Alles wat het fonds doet en laat heeft effect op beeldvorming, overtuigingen en emoties die bij mensen leven.

Dit betekent dat communicatie een wezenlijk onderdeel is bij het maken van het beleid. Flexsecurity ziet communicatie niet als sluitstuk, waarbij zaken worden uitgelegd of verantwoord in een aantal middelen, maar als een belangrijk onderdeel van de totale dienstverlening.

Dit transitiecommunicatieplan bestaat dan ook naast het huidige beleid zoals uitgewerkt in het communicatiebeleidsplan 2023-2025.

Voor effectieve communicatie over pensioen, en in het bijzonder bij deze transitie, volgen we de basisregels:

- stel de deelnemer centraal
- maak pensioen persoonlijk,
- houd het eenvoudig.

Bij de concrete invulling van de deelnemerscommunicatie volgt Flexsecurity de leidraad ‘Onze taal op groen’, die ervoor zorgt dat in de communicatie zoveel mogelijk duidelijke, herkenbare en eenvoudige taal gebruikt wordt.

1.10 Wettelijk verplichte transitiecommunicatie

Er zijn vier wettelijk verplichte communicatiemomenten rondom de transitie:

1. Als het **transitieplan** gereed is, moet dit beschikbaar worden gesteld op de website van het pensioenfonds (op het openbare gedeelte). We maken uit

het oogpunt van begrijpelijkheid een goed leesbare samenvatting voor deelnemers. Het transitieplan is eind november 2024 gepubliceerd op de website.

2. Als het **implementatieplan** is ingediend bij De Nederlandsche Bank, moet dit voor iedereen beschikbaar worden gesteld op de website van het pensioenfonds. Dit communicatieplan is daar onderdeel van (maar kan ook als zelfstandig document worden gepubliceerd). Het fonds zal beide documenten separaat op de website plaatsen nadat ze zijn ingediend.
3. **Eerste Berekening.** Voorafgaand aan de datum van overgang naar de nieuwe regeling (Q4 2025) krijgen alle deelnemers een eerste berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling.
4. **Tweede Berekening.** Na de datum van overgang naar de nieuwe regeling (Q1 2026) krijgen deelnemers een tweede berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling. De onderdelen van de tweede berekening zijn gelijk aan de eerste. Aanvullend bevat de tweede berekening een uitleg van het verschil tussen de bedragen in de eerste en tweede berekening. Waarschijnlijk is dit een samenvatting met een verwijzing naar meer uitleg online.

Deze wettelijke communicatiemomenten worden verder uitgewerkt en in de tijd weergegeven in hoofdstuk 4.

1.11 Speelveld

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

De belangrijkste invloeden in de externe omgeving van Flexsecurity zijn als volgt:

1. Korte arbeidsduur van flexwerkers

2. Wtp in de media
3. De ontwikkeling van de economische situatie.

Korte arbeidsduur van flexwerkers

De uitzendbranche wordt getypeerd door een hoge doorloopsnelheid van flexwerkers met veelal korte dienstverbanden. Daarnaast werken de flexwerkers via de Randstad Groep bij een grote diversiteit aan opdrachtgevers. Er is dus relatief weinig onderlinge solidariteit en binding of associatie met Flexsecurity.

Wtp in de media

Het gaat in de media steeds vaker over de nieuwe regels voor pensioen (Wtp). De verwachting is dat dit de komende jaren zal toenemen, wanneer de transitie voor veel fondsen gaat plaatsvinden. Hierbij worden mogelijke negatieve gevolgen sterk neergezet. De nadruk ligt hierbij veelal op de onzekerheid die de nieuwe regels voor pensioen met zich meebrengen en dat er *meer 'gegokt'* zou worden met de pensioeninleg. Hierbij kan gedacht worden aan termen als *'casinopensioen'*. Media kunnen een grote rol spelen in de publieke opinie. Het is voor Flexsecurity daarom van belang om een actief aandeel te hebben in de beeldvorming van deelnemers door actief te communiceren. Bij Flexsecurity zijn de inhoudelijke veranderingen beperkt en spelen de thema's van andere pensioenfondsen, zoals weerstand tegen 'invaren', een beperkte rol. Toch zal het fonds rekening moeten houden met de beeldvorming in de media.

De ontwikkeling van de economische situatie

Bij de nieuwe regels voor pensioen spelen de economische ontwikkelingen een grote rol. Gaat het goed, dan stijgen de pensioenen eerder. Gaat het slecht, dan kunnen de pensioenen ook eerder dalen. Ook dat is voor Flexsecurity niets nieuws, maar deelnemers moeten dit wel beseffen.

Hoofdstuk 2: doelgroepen

In dit hoofdstuk staan de verschillende doelgroepen van Flexsecurity centraal. Allereerst wordt in 2.1 het deelnemersprofiel geschetst. Dat gebeurt aan de hand van de kenmerkende eigenschappen van de Flexsecurity-populatie en een onderscheid op aantallen per status, regeling, leeftijd en pensioenkapitaal. Ook de ‘bijzondere’ deelnemersgroepen en de rol van de werkgever (2.5) komen aan bod,

In 2.3 wordt toegelicht welke kwetsbare doelgroepen Flexsecurity identificeert en extra aandacht behoeven, en in 2.6 worden al deze gegevens integraal samengevoegd tot één doelgroepenoverzicht. Dit doelgroepenoverzicht dient als basis voor hoofdstuk 3, waarmee de impact van de wijziging van de regeling per doelgroep in kaart wordt gebracht.

2.1 Doelgroepsegmentatie

2.1.1 Deelnemersstatus

Een eerste splitsing van doelgroepen is op deelnemersstatus (actief of gewezen). Deze splitsing is relevant omdat voor de verzending van de eerste en tweede berekening (wettelijk communicatiemoment 3 en 4) de huidige UPO-verzendinfrastructuur wordt gebruikt van de pensioenuitvoeringsorganisatie.

Voor elk van onderstaande doelgroepen is er een versie voor de eerste berekening met alleen de bedragen die voor hen van toepassing zijn.

1. Actieve deelnemer (inclusief arbeidsongeschikt)
2. Gewezen deelnemer
3. Gewezen partner in geval van verevening

Het transitie-overzicht van de actieve deelnemers en slapers is het meest uitgebreid, omdat voor hen de meeste bedragen van toepassing zijn. De teksten en toelichting van bedragen sluiten waar mogelijk aan bij de UPO's zoals de deelnemers die al kennen.

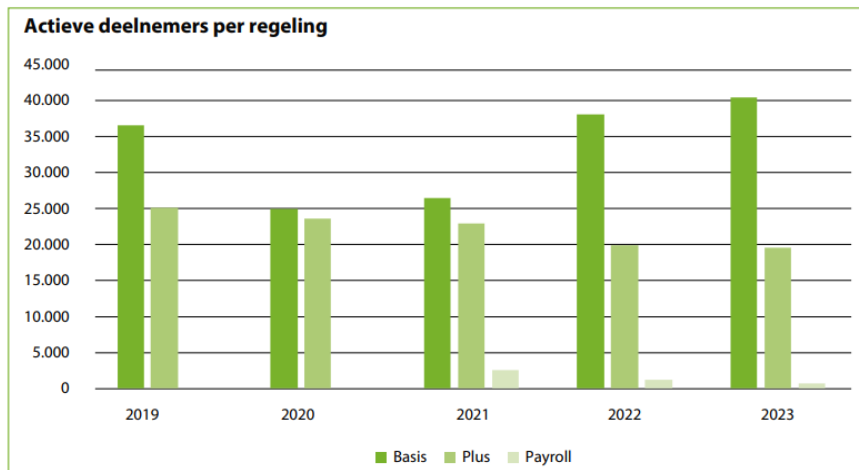
2.1.2 Regeling

Deelnemers bouwen bij Flexsecurity pensioen op in één van de drie premiereregelingen, te weten de Basis-, Plus-, of Payrollregeling. De onderlinge verdeling over de drie regelingen per eind 2023 ziet er als volgt uit:

	Actief	Gewezen
Basispensioen	60,9%	67,5%
Pluspensioen	38,4%	30,8%
Payrollpensioen	0,8%	1,7%

De deelnemerspopulatie van Flexsecurity kenmerkt zich op hoofdlijnen als volgt:

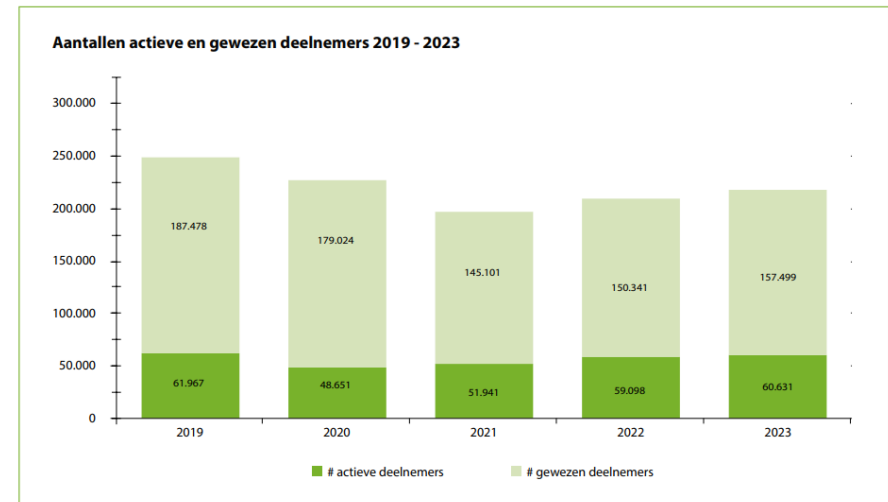
- De gemiddelde deelnameduur is kort: tussen de 2 en 16 maanden.
- Van de actieve deelnemers is 57,4% man en 42,6% vrouw.
- 72% van de populatie is gewezen deelnemer.
- Veel in- en uitstroom: zo waren er in 2023 circa 56.388 nieuwe toetredingen en 54.855 deelnemers waarvan de deelneming beëindigd werd.
- De digitale bereikbaarheid is hoog: bijna 100% onder actieve deelnemers. Onder de gewezen deelnemers ligt het percentage rond de 80%. Dit komt omdat alle deelnemers hun privé-mailadres doorgeven aan de werkgever.
- Het aantal gewezen deelnemers van Flexsecurity steeg in 2023 naar 157.499. Voor het fonds is dit een belangrijke statistiek omdat hier geen premie-inkomsten, maar wel kosten tegenover staan.
- Per jaar ziet het fonds weinig deelnemers die met pensioen gaan: in 2023 waren er 1.671 personen die hun ouderdomspensioen lieten ingaan. In 2022 waren dit er 1.667.



2.1.3 Verschil tussen nieuwe en oude regeling

Naast status en type regeling is segmentatie noodzakelijk op basis van de gevolgen van de nieuwe regeling. Voor jongere deelnemers kan als gevolg van de veel hogere premie het pensioen veel hoger uitvallen. Daar staat tegenover dat de eigen bijdrage van de deelnemers ook fors omhooggaat. Omdat Flexsecurity veel jonge deelnemers heeft die waarschijnlijk weinig interesse hebben in pensioen, moet dit goed worden uitgelegd. Dat doet het fonds door expliciet te kijken naar uitkomsten van de verschillende scenario's. Bijvoorbeeld: is een verwacht pensioen in de nieuwe regeling veel hoger of lager, dan komt daar een bijbehorende uitleg bij.

2.2.1 Kenmerken deelnemerspopulatie

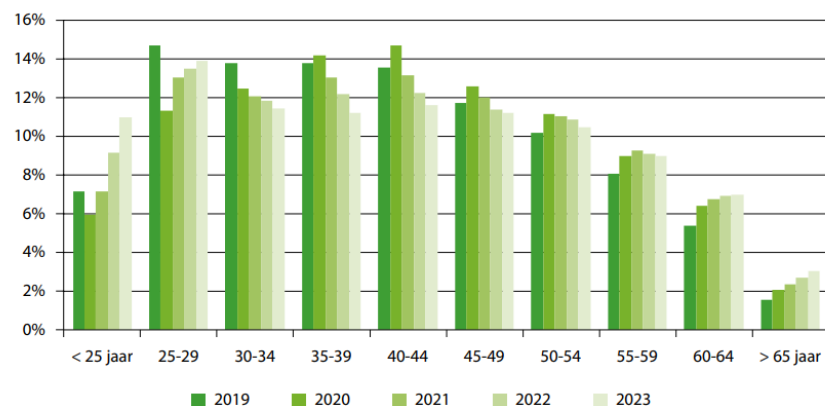


2.2.2 Leeftijd

De gemiddelde actieve Flexsecurity-deelnemer is jong. Van alle actieve deelnemers is 65% onder de 40 jaar. De gemiddelde leeftijd van de actieve deelnemers is in 2023 gedaald van 39,6 (2023) naar 38,5 jaar. Het absolute aantal oudere deelnemers is de laatste jaren daarentegen toegenomen. Dit zijn veelal slapers.

2.2 De deelnemers in cijfers

Ontwikkeling leeftijdsgroepen 2019 - 2023



2.2.3 Compensatieregeling

Alleen deelnemers van 60 jaar en ouder in de regeling van het uitzendpensioen (op transitiedatum Basispensioen of Pluspensioen) die op het moment van de transitie actief pensioen opbouwen en oudere deelnemers die arbeidsongeschikt zijn, kunnen in aanmerking komen voor compensatie bij de transitie naar de nieuwe pensioenregeling. Het gaat om de volgende geschatte aantallen:

Peildatum 2026	Actieve deelnemers		Totaal
	Niet-arbeidsongeschikt	Arbeidsongeschikt	
60-67	3.500	400	3.900

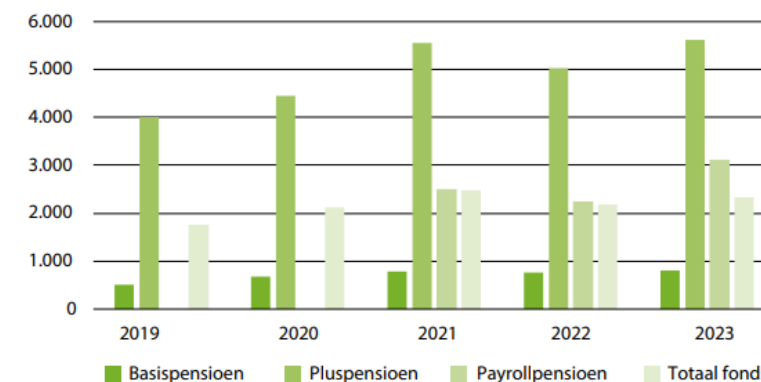
2.2.5 Pensioenkapitalen

Door de gemiddeld korte deelname aan de Flexsecurity-pensioenregeling zijn de meeste pensioenkapitalen bij het fonds relatief laag. Het gemiddelde pensioenkapitaal bedroeg in december 2023 €2.333 per deelnemer. Het Basispensioen bevat de laagste kapitalen, met een gemiddeld kapitaal dat onder

de €1.000 ligt. De meeste pensioenkapitalen van slapers liggen onder de grens voor automatische waardeoverdrachten van kleine pensioenkapitalen. Het merendeel van de 37.979 uitgaande waardeoverdrachten in 2023 betreft pensioenen uit het Basispensioen. In het Pluspensioen wordt meer premie ingelegd en nemen deelnemers meestal langer deel aan de regeling. Dit resulteert in een hoger gemiddeld pensioenkapitaal van rond de €5.600. In de Payrollregeling ligt de hoogte van het gemiddelde pensioenkapitaal met €3.100 tussen het Basis- en Pluspensioen in.

Over het algemeen is een stijging te zien in de hoogte van de gemiddelde kapitalen de afgelopen jaren. Ook in het Pluspensioen en Payrollpensioen zitten de laatste jaren steeds meer deelnemers met een pensioenkapitaal boven de wettelijke grens voor kleine pensioenen. Mede dankzij de verbetering van het uitzendpensioen zal op de langere termijn een hoger aantal deelnemers een levenslange pensioenuitkering aankopen op de pensioendatum. Nu is dat nog slechts 10% van de actieve deelnemers die de pensioengerechtigde leeftijd bereikt.

Gemiddeld pensioenkapitaal per deelnemer



2.2.4 Overige groepen

- Van de totale groep deelnemers is ruim 21% afkomstig uit landen buiten Nederland, hoofdzakelijk binnen de Europese Unie. Zo komen er 10.814 deelnemers uit Polen, 8.431 deelnemers uit Duitsland, 5.124 deelnemers uit België en 2.997 deelnemers uit Spanje.
- In 2023 werden de kleine pensioenen van 1.419 deelnemers op hun pensioendatum afgekocht. Als gevolg van de leeftijdssamenstelling en de grote hoeveelheid kleine pensioenen zal dit ook in de toekomst een omvangrijke groep betreffen.
- Op een totaal van 1.671 ingaande pensioenen zijn er in 2023 per saldo 248 (voorlopig) niet-vindbare pensioenen bijgekomen. Dit betekent dat Flexsecurity in 2023 bijna 15% van de rechthebbenden niet heeft kunnen terugvinden. Ook al doet het fonds haar best om deze deelnemers terug te vinden.
- Het aantal arbeidsongeschikte deelnemers steeg in 2023 van 1.262 (december 2022) naar 1.330 (december 2023).

2.3 Kwalitatieve kenmerken van de deelnemers

2.3.1 Méér dan cijfers

Het fonds kijkt naast de tot nu toe genoemde kwantitatieve kenmerken ook naar de *kwalitatieve* kenmerken van de deelnemerspopulatie, om zo goed mogelijk de impact van de regelingswijziging (hoofdstuk 3) in kaart te brengen en doelstellingen (hoofdstuk 4) te formuleren. Deze kwalitatieve kenmerken van de deelnemers beschrijven de kennis, houding en gedrag (KHG-communicatiemodel; zie hoofdstuk 4.2.2) ten aanzien van het pensioenfonds. Het fonds baseert zich hiervoor op het meest recente deelnemerstevredenheidonderzoek (november 2022) en het meest recente risicopreferentieonderzoek (augustus 2024).

2.3.1.1 Deelnemerstevredenheidonderzoek

Dit onderzoek is online uitgevoerd onder de actieve deelnemers (inclusief arbeidsongeschikten). In totaal deden 769 respondenten mee aan het onderzoek

(1.1% respons). Conclusies uit dat onderzoek die bijdragen aan de kwalitatieve beschrijving van de deelnemers zijn als volgt:

- Het merendeel van de deelnemers weet weinig van Flexsecurity en voelt er weinig binding mee.
- 38% van de deelnemers heeft vertrouwen in Flexsecurity, 33% voelt loyaliteit naar Flexsecurity.
- De deelnemerstevredenheid krijgt een rapportcijfer 6,4. De laagste scores zitten bij de deelnemers die zich zorgen maken over hun pensioen. Onderzoeksbureau *Motivaction* noemt als verklaring voor het lage cijfer dat dit tot op zekere hoogte weergeeft hoe ontevreden deelnemers zijn over hun eigen pensioensituatie.
- Deelnemers in het Pluspensioen zijn beter bekend met Flexsecurity en vertonen een iets hogere loyaliteit.
- Een flink deel van de deelnemers heeft grote twijfels over de eigen pensioenopbouw, maar ziet geen mogelijkheden om hier iets aan te doen. Dit leidt tot een bezorgde en afwerende houding, en heeft als gevolg dat de deelnemers niet meer over pensioen willen nadenken, of denken dat dat geen zin heeft. Ook dit draagt bij aan de lagere tevredenheid over Flexsecurity.
- Een derde van de deelnemers is wél geïnteresseerd in pensioengerelateerde onderwerpen.
- Het eigen kennisniveau beoordeelt men zelf als 'onvoldoende'.
- De bereikbaarheid, vindbaarheid en kwaliteit van informatie worden goed beoordeeld. De website doet wat men ervan verwacht. Ook het contact met de helpdesk vindt men positief.

2.3.1.2 Risicopreferentieonderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd onder 64.879 actieven en 13.403 slapers. Uiteindelijk hebben 1.944 deelnemers het onderzoek volledig ingevuld, waardoor het responspercentage op 2,5% uitkwam. Het onderzoek leidde tot opmerkelijke verschillen in de risicohouding tussen de kwalitatieve (*multiple choice*) en

kwantitatieve (*choice sequence*-) methode. De opvallendste conclusies die bijdragen aan de kwalitatieve beschrijving van de deelnemers zijn als volgt:

- Pensioen is een belangrijk onderwerp voor de deelnemers. De meeste deelnemers vertrouwen later voor een deel op het Flexsecurity-pensioen.
- Hoe ouder de deelnemers zijn, hoe minder risico ze willen lopen. Maar de deelnemers van 65 jaar en ouder willen juist weer méér risico lopen.
- Ongeveer de helft van de deelnemers wist iets van beleggen. En één op de drie deelnemers belegt ook zelf.
- Volgens de (multiple choice-) vragen willen deelnemers liever wat minder risico lopen dan de benchmark. Maar volgens de kwantitatieve methode willen de deelnemers juist liever wat méér risico lopen dan de benchmark.
- Volgens de vragen willen deelnemers met een hoger inkomen vaker wat meer risico lopen, maar de hoeveelheid risico lijkt niet direct samen te hangen met het inkomen.

2.3.3.3 Wtp 0-meting

Zoals toegelicht in hoofdstuk 4.2, vindt na afloop van iedere fase een meting plaats. Als de resultaten van de meting onder de gestelde doelen vallen, moet er bijgestuurd worden. De eerste fase is inmiddels afgerond, inclusief de 0-meting. Deze meting heeft 6.804 responses opgeleverd. De resultaten verschilden niet veel tussen slapers en actieven. De belangrijkste conclusies waren als volgt:

- 88% van de deelnemers weet dat ze pensioen hebben opgebouwd bij Flexsecurity. Let wel: dit betreft natuurlijk deelnemers die deze Flexsecurity-vragenlijst hebben ingevuld.
- Slechts 38% van de actieve deelnemers weet hoe de premie-inleg is geregeld.
- 30% heeft afgelopen jaar Mijnpensioenoverzicht bezocht, 50% is niet bezig geweest met pensioen
- 20% heeft afgelopen jaar de website bezocht

- 75% vindt dat we voldoende, goed of uitstekend informeren over de nieuwe regels
- 66% wil persoonlijk (digitaal) geïnformeerd worden over de nieuwe pensioenregels

2.4 Kwetsbare doelgroepen en extra aandacht

Kijkend naar de algemene verbeteringen die de nieuwe pensioenregeling met zich meebrengt, gaat het fonds gaat er bij het schrijven van dit plan van uit dat de overgang voor de meeste deelnemers tot een positief resultaat leidt, wanneer gekeken wordt naar het te bereiken pensioenkapitaal. Maar Flexsecurity vindt het haar plicht om ook de kwetsbare groepen in kaart te brengen die extra communicatie-aandacht behoeven. Dit kan zijn omdat deze groepen:

- er in de nieuwe regeling op achteruit gaan;
- een verminderde toegang hebben tot de aangeboden informatie, of;
- omdat de informatie bovengemiddeld ingewikkeld is.

Flexsecurity heeft realistisch en grondig naar het eigen deelnemersbestand gekeken en identificeert de volgende kwetsbare groepen waaraan zij in haar transitiecommunicatie extra aandacht besteedt:

- Deelnemers die er in de nieuwe pensioenregeling mogelijk op achteruit gaan (zoals verder uitgewerkt in hoofdstuk 3);
- Deelnemers die compensatie gaan ontvangen;
- Deelnemers aan het Pluspensioen in verband met verval van de leeftijdsafhankelijke premiestaffel

Kwetsbare/bijzondere groepen

- Arbeidsongeschikte deelnemers
- Deelnemers aan de Plusregeling die voor 1-1-2026 ziek worden, maar nog niet arbeidsongeschikt zijn
- Deelnemers die geen Nederlands spreken

- Deelnemers die hebben aangegeven dat zij hun communicatie liever per post willen ontvangen.

Deelnemers in een life event rond de transitie

- Deelnemers die vlak voor of vlak na de transitie met pensioen gaan;
- Deelnemers die vlak voor de transitiedatum in dienst komen en nog geen informatie over de pensioenregeling hebben ontvangen;
- Deelnemers die tijdens de transitieperiode een waardeoverdracht van of naar het fonds willen uitvoeren.

2.5 De werkgever en werkmaatschappijen

Flexsecurity ziet de aangesloten werkgevers als een belangrijke schakel in de transitiecommunicatie. Normaal gesproken is de werkgever vaak het eerste aanspreekpunt voor werknemers als zij vragen hebben over hun pensioen. Maar in de uitzendsector werkt dit anders dan bij een traditioneel pensioenfonds: de deelnemer wordt immers via een uitzendwerkgever te werk gesteld bij een opdrachtgever. Pensioen in het algemeen, en Flexsecurity in het bijzonder, staan daardoor ver af van de deelnemer. Daarmee is het des te belangrijker dat Flexsecurity aansluit bij de communicatiekanalen van de uitzendwerkgevers, om zo één integrale boodschap over te brengen en de effectiviteit van de boodschap te vergroten.

In totaal zijn er 9 werkmaatschappijen te onderscheiden bij Flexsecurity vanuit Randstad Nederland, Yacht en Tempo-Team:

- Randstad Payroll Solutions bv
- Randstad Risesmart bv
- Randstad Uitzendbureau bv
- Tempo-Team Contracting Services bv
- Tempo-Team Employability bv
- Tempo-Team Payroll Services bv
- Tempo-Team Uitzenden bv
- Yacht bv

- Yacht Solutions bv.

Tijdens de transitie onderhoudt het fonds nauw contact met deze werkmaatschappijen binnen de Randstad Groep. Om de verschillende werkmaatschappijen gelijktijdig te kunnen informeren wordt contact onderhouden met de werkgroep Pensioen voor talenten, van waaruit de informatie binnen de werkgever wordt verspreid. Deze werkgroep wordt op de hoogte gehouden door middel van periodiek overleg én een werkgeversnieuwsbrief. Op deze manier houdt het fonds de werkgever op de hoogte van communicatie over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel vanuit het pensioenfonds, en wordt tegelijkertijd gebruik gemaakt van de kanalen die de werkgever biedt. Bijvoorbeeld de Mijn-omgeving van de flexwerkers en de nieuwsbrief die vanuit de werkgever naar de flexwerkers wordt gestuurd.

Het fonds streeft ernaar om de werkmaatschappijen te ontzorgen, op de hoogte te houden, en de samenwerking op te zoeken zodat de transitiecommunicatie zo goed als mogelijk op elkaar kan worden afgestemd.

2.6 Doelgroepenmatrix

Op basis van de in dit hoofdstuk besproken relevante segmenteringen, onderscheidt het fonds in haar transitiecommunicatie de volgende doelgroepen en bijbehorende kenmerken. Deze lijst is niet limitatief.

Doelgroep	Kenmerken
<i>Alle deelnemers</i>	Het totale aantal deelnemers is per december 2023 218.130. De gemiddelde leeftijd is 38,5. Van alle deelnemers is 57,4% man en 42,6% vrouw. De korte dienstverbanden leiden tot een laag gemiddeld pensioenkapitaal.
<i>Deelnemers per regeling</i>	Flexsecurity onderscheidt drie regelingen: de Basis-, Plus-, en Payrollpensioenregeling.

Jonge deelnemers	Van de actieve deelnemers is 65% onder de 40 jaar. 25% is tussen de 20-25 jaar. Van de slapers is 41% onder de 40 jaar. 6% is tussen 20-25 jaar.
Slapers	Het percentage slapers op de totale fondspopulatie (de zogenaamde 'rijpingsgraad') is 72%.
Deelnemers die compensatie ontvangen	De nieuwe pensioenregeling is voor deze groep extra impactvol. Deze groep komt in aanmerking voor de compensatieregeling. Het gaat om circa 3.500 actieven en 400 arbeidsongeschikte deelnemers.
Deelnemers die bewust voor post hebben gekozen	Hoewel de digitale bereikbaarheid erg hoog is (100% bij de actieven, rond de 80% bij slapers), hebben 4.500 deelnemers bewust aangegeven hun communicatie graag per post te ontvangen. Door 25.480 deelnemers is wel gekozen voor digitaal, maar ontbreekt hun e-mailadres.
Anderstaligen	Van de totale groep deelnemers is ruim 21% afkomstig uit landen buiten Nederland, hoofdzakelijk binnen EU. Zo komen er 10.814 deelnemers uit Polen, 8.431 deelnemers uit Duitsland, 5.124 deelnemers uit België en 2.997 deelnemers uit Spanje.
Zieken	Deelnemers in de Plusregeling die vóór 1-1-2026 ziek worden, maar nog niet arbeidsongeschikt zijn en in aanmerking komen dekking van het zogenaamde uitlooprisico als zij in de WIA komen.

Arbeidsongeschikten	Het aantal arbeidsongeschikte deelnemers steeg in 2023 van 1.262 (ultimo 2022) naar 1.330 (ultimo 2023). Flexsecurity identificeert vier AO-doelgroepen, die worden toegelicht in hoofdstuk 3.3.
Deelnemers die bijna met Pensioen gaan	In 2023 waren er in totaal 1.671 personen die De pensioenleeftijd bereiken. Het aantal actieve deelnemers boven de 65 jaar (peildatum: 1-11-2024) is 1.090, het aantal gewezen deelnemers boven de 65 jaar is 4.517.
Deelnemers die drie maanden vóór invaren in dienst komen	Deelnemers die vlak voor de transitiedatum in dienst komen en nog geen informatie over de pensioenregeling hebben ontvangen. Dit gaat naar schatting om ongeveer 14.000 deelnemers.
Deelnemers uit dienst	Er was in 2023 sprake van 54.855 deelnemers waarvan de deelneming beëindigd werd.
Deelnemers met lopende waardeoverdrachten	Deelnemers die tijdens de transitieperiode een uitgaande waardeoverdracht van het fonds willen uitvoeren. Dat is wettelijk niet toegestaan. Automatische waardeoverdrachten van kleine pensioenen lopen wel door.
Werkgever en de werkmaatschappijen	9 werkmaatschappijen binnen Randstad Groep Nederland. Er wordt een periodiek overleg en een nieuwbrief ingericht om de transitiecommunicatie te coördineren.

Hoofdstuk 3: impact wijziging pensioenregeling

3.1 Wat verandert er niet?

In het nieuwe stelsel verandert voor de Flexsecurity-deelnemers een heleboel niet: in het nieuwe stelsel blijven de deelnemers een individueel pensioenvermogen opbouwen. De risico's van bijvoorbeeld de stijgende levensverwachting, overlijden en arbeidsongeschiktheid worden gedeeld. Ook de AOW blijft bestaan, het basispensioen vanuit de overheid.

Voor de deelnemers van Flexsecurity zijn dit de belangrijkste zaken die binnen de pensioenregeling van het fonds hetzelfde blijven:

- Werknemers blijven via hun werkgever pensioen opbouwen bij Flexsecurity.
- Ze bouwen – net als in de huidige regeling - pensioen op via een beschikbare premieregeling.
- Dit pensioen is een persoonlijke 'pensioenpot'. Deze pot bestaat uit een optelsom van inleg, rendement en incidentele resultaten.
- De deelnemers met een pensioen onder de afkoopgrens krijgen op de pensioendatum eenmalig een afkoop aangeboden.
- Deelnemers uitsluitend een pensioen aankopen bij een externe partij.
- Het pensioen via de werkgever blijft een aanvulling op de AOW
- De pensioenuitkering blijft levenslang.
- Er blijft sprake van een collectief beleggingsbeleid.
- Het pensioen blijft afhankelijk van de economische omstandigheden en beleggingsrendementen.

3.2 Wat verandert er wel?

- Het Basis- en Pluspensioen gaan samen één regeling vormen.

- De (bruto)premie-inleg gaat fors omhoog
 - In het Basispensioen is de totale premie-inleg nu 8% van de pensioengrondslag. Dit wordt 23,4%
 - In het Pluspensioen is de totale premie-inleg nu 12,3% van de pensioengrondslag. Dit wordt ook 23,4%, omdat het Basispensioen en het Pluspensioen één regeling gaan vormen.
- De premie wordt voor alle deelnemers leeftijdsonafhankelijk (hetgeen in het Basispensioen nu ook al het geval is).
- De deelnemersbijdrage gaat fors omhoog. Dit kan mogelijk een *negatief* effect hebben op de beleving van de deelnemers, omdat de pensioenpremie ten koste gaat van hun netto besteedbaar inkomen. Dit geldt met name voor de deelnemers in het Basispensioen, die nu 0% eigen bijdrage betalen en straks 7,5%. Voor de deelnemers in het Pluspensioen stijgt de eigen bijdrage van 4,0% naar 7,5%, dus bijna een verdubbeling.
- De werkgeversbijdrage gaat ook substantieel omhoog, wat een positief effect heeft op de hoogte van de pensioenen van alle deelnemers.
- De deelnemers krijgen een beter partnerpensioen:
 - Verruiming van de definitie van 'partner' leidt ertoe dat meer deelnemers recht hebben op partnerpensioen
 - Het Basispensioen voorziet niet in een risicopartnerpensioen. Het risicopartnerpensioen wordt voor alle deelnemers verhoogd naar 30% van het actueel salaris.
- De deelnemers krijgen een beter wezenpensioen:
 - Het wezenpensioen wordt uitgekeerd tot 25 jaar. Dat is 7 jaar langer dan nu het geval is.
 - Het wezenpensioen wordt verhoogd naar 12% van het actueel salaris.
 - De deelnemers krijgen meer keuzes ten aanzien van beleggen.

3.3 Wat verandert er in de arbeidsongeschiktheidsdekking?

- In de nieuwe pensioenregeling is de volledige premievrije voortzetting van de pensioenopbouw alleen verzekerd voor de deelnemers die zowel op de eerste ziektedag als op de eerste WIA-dag een dienstverband hebben met de werkgever.
- Alle deelnemers die *voor 1 januari 2026 in de WIA* zijn beland en op de eerste WIA-dag een dienstverband hadden met de werkgever, hebben recht op volledige premievrije voortzetting van de pensioenopbouw, uiterlijk tot de AOW-leeftijd.
- Alle deelnemers die *voor 1 januari 2026 in de WIA* zijn beland en op de eerste WIA-dag *geen dienstverband* hadden met de werkgever, hebben recht op premievrije voortzetting van de pensioenopbouw op een niveau van 70% van de leeftijdsonafhankelijke premie in de nieuwe pensioenregeling, uiterlijk tot de AOW-leeftijd.
- Alle deelnemers in het Pluspensioen die *tot 1-1-2026 ziek* zijn geworden en vanaf 1 januari 2026 instromen in de WIA maar op de eerste WIA-dag geen dienstverband hebben met de werkgever, hebben recht op premievrije voortzetting van de pensioenopbouw op een niveau van 70% van de leeftijdsonafhankelijke premie in de nieuwe pensioenregeling gedurende maximaal vijf jaar.
- Alle deelnemers in het Pluspensioen die in periode 12 en 13 van 2025 werkzaam zijn geweest krijgen op het moment van de transitie naar de nieuwe pensioenregeling de eenmalige mogelijkheid om zich vanaf 1 januari 2026 vrijwillig te verzekeren voor premievrije voortzetting van de pensioenopbouw op een niveau van 70% van de leeftijdsonafhankelijke premie in de nieuwe pensioenregeling gedurende maximaal vijf jaar. . Dit is relevant voor het geval dat zij ziek worden vanaf 1 januari 2026 en op de eerste WIA-dag geen dienstverband hebben met de werkgever.
- Voor alle werknemers die tot 1 januari 2026 deelnemer waren aan het Basispensioen en voor alle werknemers die vanaf 1 januari 2026 toetreden tot de pensioenregeling is de volledige premievrije voortzetting van de

pensioenopbouw alleen verzekerd voor de deelnemers die zowel op de eerste ziektedag als op de eerste WIA-dag een dienstverband hebben met de werkgever. Zij krijgen ook geen mogelijkheid om zich vrijwillig te verzekeren.

3.4 Impact van de wijziging per doelgroep

Het uitgangspunt is dat alle doelgroepen correct, tijdig en adequaat geïnformeerd worden over de transitie en de gevolgen voor hun persoonlijke situatie. In deze matrix is dat weergegeven zonder achtergrondkleur anders dan de tabelkleur (basis-aanpak). Daarnaast is een aantal doelgroepen uitgelicht omdat deze extra aandacht vragen, prioriteit krijgen of een specifiekere boodschap ontvangen. Dit is aangegeven in **oranje** (extra aandacht) en **rood** (kwetsbaar).

Doelgroep	Generiek	Basisregeling	Plusregeling	Payrollregeling
Actieve deelnemers	Hogere werknemersbijdrage in de nieuwe regeling (maar ook hogere werkgeversbijdrage en daardoor opbouw hoger pensioenkapitaal)			Wijzigt niet
Jonge deelnemers (18-30 jaar)	Lager besteedbaar netto salaris			
Arbeidsongeschikten	Uitleg AO-regeling			Wijzigt niet
1. Huidige WIA-deelnemers die op eerste WIA-dag actief waren	AO-dekking zoals beschreven in de pensioenregeling van StiPP, uiterlijk tot de AOW-leeftijd			
2. Huidige WIA-deelnemers die op eerste WIA-dag niet actief waren	AO-dekking op een niveau van 70% van de leeftijdsonafhankelijke premie in de nieuwe pensioenregeling, uiterlijk tot de AOW-leeftijd.			
3. Alle deelnemers die vlak voor transitie in Pluspensioen zitten			Mogelijkheid tot vrijwillig verzekeren	
4. Nu ziek gemeld, maar op eerste WIA-dag slaper	Overgangsregeling: voortzetting op 70% voor maximaal 5 jaar			
5. Arbeidsongeschikte deelnemers die compensatie ontvangen	Eenmalig een extra storting			
Compensatie-deelnemers (60+)	Uitleg compensatie-regeling			
Anderstaligen: 10.814 deelnemers uit Polen, 8.431 deelnemers uit Duitsland, 5.124 deelnemers uit België en 2.997 deelnemers uit Spanje.	Anderstaligen (21%) krijgen een selectie van kernboodschappen in het Engels of Pools aangeboden, afhankelijk van nationaliteit			
Deelnemers die bijna met pensioen gaan (65+)	Twee groepen: pensioneren in 2026 en pensioneren in 2027 (aankoop bij Flexsecurity zelf).			
Nieuwe deelnemers die in dienst komen tussen 1-10-2025 en 1-1-2026		Nieuwe instromers krijgen binnen 3 maanden weer te maken met een nieuwe regeling.	Dit is voornamelijk de Yacht-populatie. Nieuwe instromers krijgen binnen 3 maanden weer te maken met nieuwe regeling.	
Deelnemers uit dienst in 2025	Afkoop of waardeoverdracht wijzigt niet			
Deelnemers met lopende waardeoverdrachten	Reguliere waardeoverdrachten worden tegengehouden tot na het invaren van beide fondsen.			

Hoofdstuk 4: Doelstellingen

In dit hoofdstuk beschrijven we de doelstellingen die het fonds met de transitiecommunicatie wil bereiken bij de doelgroepen. Centraal in het handelen van Flexsecurity zijn de kernwaarden. Deze onderstaande kernwaarden komen uit de missie, visie en strategie van het fonds.

- Betrouwbaar
- Betrokken
- Transparant
- Efficiënt

4.1 Hoofddoelstellingen

Met dit communicatieplan voor de transitiecommunicatie heeft Flexsecurity drie hoofddoelstellingen:

1. **Inzicht** bieden in het pensioen en de belangrijkste wijzigingen door de overgang naar de nieuwe regeling
2. Bijdragen aan **vertrouwen** in de transitie van Flexsecurity.
3. Verhogen van **betrokkenheid** onder deelnemers over hun pensioen

Deze drie hoofddoelstellingen worden hieronder verder toegelicht.

Inzicht

Flexsecurity wil inzicht bieden in de belangrijkste wijzigingen. Het fonds gebruikt hiervoor de twee momenten waarin actief inzicht wordt gegeven van het nieuwe pensioen, namelijk op de verplichte communicatiemomenten:

- ‘Eerste berekening’ (Q4 2025);
- ‘Tweede berekening’ (Q1 2026).

Een belangrijk doel hierbij is om *geen onrealistische verwachtingen* te creëren en deelnemers duidelijk te maken dat de hoogte van de pensioenuitkering *onzeker* is. Dit kan namelijk niet alleen leiden tot minder inzicht, maar ook tot minder

vertrouwen en een lagere betrokkenheid. Flexsecurity wil de deelnemers zo veel mogelijk activeren om de ‘*eerste berekening*’ en ‘*tweede berekening*’ te bekijken. En ook na het ontvangen van de tweede berekening het pensioen te blijven volgen.

Vertrouwen

De tweede hoofddoelstelling is dat de communicatie tijdens de transitiefase bijdraagt aan het vertrouwen in Flexsecurity. Flexsecurity wil dat realiseren doordat deelnemers de informatie duidelijk vinden en zich goed geïnformeerd voelen, zodat het vertrouwen blijft of groeit dat hun pensioen in goede handen is bij het fonds.

Flexsecurity vindt het ook belangrijk om uit te dragen dat in de besluitvorming met alle doelgroepen rekening is gehouden (door sociale partners en het fonds). Dit verhoogt naar verwachting het draagvlak en leidt ertoe dat alle deelnemers zich vertegenwoordigd voelen.

Betrokkenheid

Naast inzicht en vertrouwen wil Flexsecurity betrokkenheid stimuleren bij de deelnemers over hun pensioen. Het fonds wil deelnemers stimuleren om hun pensioen actief te volgen.

Hiervoor worden door Flexsecurity al diverse initiatieven genomen. Zoals de lancering van twee e-learnings die snel en interactief uitleggen hoe pensioen werkt: één voor flexwerkers die net in dienst zijn getreden, en één voor flexwerkers die een aantal keuzes moeten maken voordat hun pensioen begint. Ook over de Wtp zal in de tweede helft van 2025 een e-learning beschikbaar worden gesteld. En ook is er de website die middels de Google-translate-functie onder andere in het Pools en Engels wordt aangeboden.

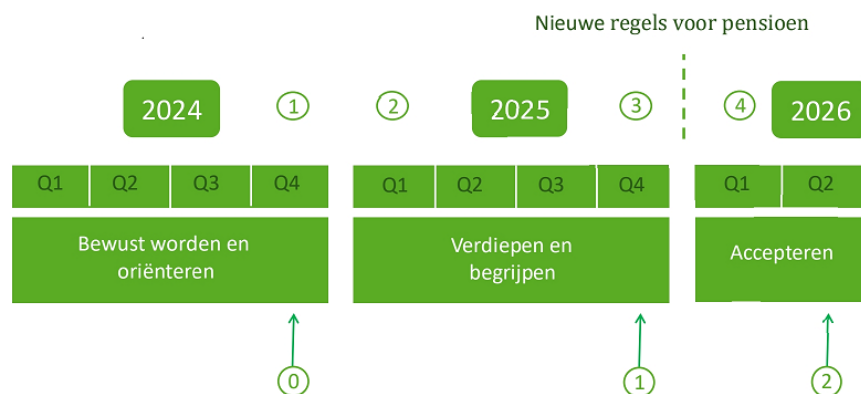
4.2 Meten van doelstellingen

De drie hoofddoelstellingen uit hoofdstuk 4.1 maakt het fonds inzichtelijk door op drie verschillende momenten een deelnemersonderzoek uit te voeren. Het fonds vindt het hierbij belangrijk om realistische doelen te stellen, deze te meten en hierop te kunnen bijsturen.

Het is goed om te benoemen dat in elke fase van de transitie (zoals hieronder toegelicht) het hoofddoel op een andere manier gemeten kan worden. Dat wil zeggen: het fonds meet het hoofddoel *'Inzicht'* vóór het transitiemoment als: *'weet dat de pensioenregeling gaat veranderen'*. Ná invaarmoment kan Flexsecurity *'Inzicht'* meten als: *'Weet op welke momenten men zelf keuzes kan maken'*. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 6.

4.2.1 Transitie in drie fases

De transitieperiode is lang. Om de hoofddoelen te realiseren, deelt Flexsecurity haar transitieperiode van Q1 2024 tot aan Q2 2026 allereerst op in drie fases:



De bovenste groene bolletjes staan voor de vier wettelijke communicatiemomenten. De onderste groene bolletjes staan voor de drie

metingen, waarvan er één plaatsvindt aan het einde van elke fase. Hieronder wordt elke fase kort toegelicht.

- Fase 1: bewust worden en oriënteren**

In deze fase maken sociale partners het voorstel voor de nieuwe pensioenregeling. Het transitieplan wordt gemaakt en het fonds werkt aan het implementatieplan. In deze fase maakt het fonds de doelgroepen bewust dat er iets gaat veranderen. Denk hierbij aan: *'er is een nieuwe pensioenwet'*; *'waarom zijn er nieuwe regels?'*; *'Flexsecurity krijgt ook een nieuwe pensioenregeling'*; *'dit verandert er op hoofdlijnen'* en *'hoe ziet de tijdlijn eruit'*.

In deze fase vindt het eerste wettelijke communicatiemoment plaats: de publicatie van het transitieplan (moment 1). Dit is eind november 2024 gerealiseerd. Nog vóór dit moment heeft het fonds in deze fase een 0-meting uitgevoerd waarmee de kennis en behoeften van de deelnemers in kaart zijn gebracht.

- Fase 2: verdiepen en begrijpen**

In deze fase biedt Flexsecurity in detail inzicht in wat er verandert in de nieuwe pensioenregeling. In het begin van deze fase vindt het tweede wettelijke communicatiemoment plaats: de vaststelling van het implementatieplan (moment 2). Aan het einde van fase 2 ontvangen de deelnemers de eerste berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling (moment 3).

In deze fase bereidt Flexsecurity de deelnemers (en werkgever) voor op de praktische kant van de naderende transitie. Er zal een korte periode zijn waarin processen langer duren dan deelnemers van het fonds gewend zijn. Zodra hier meer over bekend is worden deelnemers op de hoogte gebracht via de website.

Ook in deze fase vindt een onderzoek plaats waarmee de effectiviteit van de communicatie wordt gemeten. De resultaten (het verschil tussen de 0-meting en 1-meting) brengen in kaart hoe effectief de deelnemerscommunicatie is, of doelen behaald worden en of bijsturing noodzakelijk is.

• Fase 3: accepteren

Deze fase start met de praktische transitie zelf, inclusief administratieve overgangsfase. Daarna start de dienstverlening in de nieuwe pensioenregeling.

In deze fase ontvangen deelnemers de tweede berekening van hun pensioen in de nieuwe regeling.

4.3 Doelstellingen deelnemersonderzoek

Met de 3 deelnemersonderzoeken brengt Flexsecurity in kaart hoe effectief de transitiecommunicatie is. Hiertoe gebruikt het fonds de volgende drie componenten uit het in de sector vaak gebruikte KHG-communicatiemodel: 'Kenni's', 'Houding', 'Gedrag'. Het fonds gebruikt dit om de volgende redenen:

- Dit model werd tot voor kort door de Rijksoverheid gebruikt om de effectiviteit van campagnes in kaart te brengen en is, door de overeenkomsten met het publieke karakter van pensioencommunicatie, een goed middel om de effectiviteit van de transitiecommunicatie te meten.
- De drie hoofddoelen 'Inzicht', 'Vertrouwen' en 'Betrokkenheid' zijn eenvoudig en praktisch te vertalen naar 'Kenni's', 'Houding' en 'Gedrag'.

Omdat elke hoofddoelstelling zich in elke fase anders kan uiten, heeft het fonds deze hoofddoelstellingen per fase doorvertaald naar de volgende communicatiedoelstellingen:

○ Fase 1: 'Bewust worden en oriënteren'

- De deelnemer weet dat de pensioenregeling bij Flexsecurity per 1-1-2026 gaat veranderen;

- De deelnemer voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling;
- De deelnemer snapt globaal de essentie van de verandering.

○ Fase 2: 'Verdiepen en begrijpen'

- De deelnemer weet dat de pensioenregeling bij Flexsecurity per 1-1-2026 binnen een paar maanden gaat veranderen;
- De deelnemer voelt zich goed geïnformeerd over de concrete gevolgen van de nieuwe pensioenregeling;
- De deelnemer heeft vertrouwen dat Flexsecurity alles zorgvuldig omzet naar de nieuwe regeling;
- De deelnemer bekijkt de eerste berekening (communicatiemoment 3)
- De deelnemer weet dat het verwachte pensioen schommelt. Hoe jonger de deelnemer is, hoe meer het schommelt. Hoe ouder, hoe stabiel.

○ Fase 3: 'Accepteren'

- De deelnemer weet dat de pensioenregeling bij Flexsecurity per 1-1-2026 is veranderd;
- De deelnemer voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling;
- De deelnemer bekijkt de tweede berekening (communicatiemoment 4);
- de deelnemer weet op welke momenten men zelf keuzes kan maken;
- De deelnemer bekijkt vaker nieuwe pensioenoverzichten.

Door per fase deze communicatiedoelstellingen te meten, brengt het fonds in kaart in hoeverre de hoofddoelstellingen worden gerealiseerd. Dat geeft een indicatie van de effectiviteit van de transitiecommunicatie. Deze doelstellingen komen voor zover mogelijk overeen met de vragen die in de deelnemersonderzoeken worden gemeten. Afwijkingen kunnen bijvoorbeeld voorkomen doordat een doelstelling lastig te operationaliseren is als vraag.

		Begin Fase 1		Fase 2		Fase 3	
Meten van doelen Flexsecurity		0-meting Q4 2024		1-meting Q4 2025		2-meting Q1 2026	
Welk hoofd- en subdoel wordt gemeten?		Actief	Slapers	Actief	Slapers	Actief	Slapers
Inzicht (kennis)							
Ik weet dat de pensioenregeling bij Flexsecurity per 1-1-2026 verandert	Inzicht Subdoel: 1, 4, 9	52%	49%	60%	55%	65%	60%
Ik weet waar ik informatie kan vinden over de nieuwe pensioenregeling	Inzicht, vertrouwen Subdoel: 2, 5, 10	35%	34%	40%	40%	45%	45%
Ik weet dat de bijdrage van de werkgever een stuk hoger wordt	Inzicht Subdoel: 3						
Ik weet dat mijn eigen premiebijdrage een stuk hoger wordt	Inzicht Subdoel: 3						
In de nieuwe regeling bouw ik een hoger pensioenkapitaal op	Inzicht Subdoel: 3						
De hoogte van de pensioenuitkering is onzeker en kan schommelen	Inzicht Subdoel: 8						
Vertrouwen (houding)							
Ik voel me goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling	Vertrouwen Subdoel: 5, 10	33%	26%	40%	35%	50%	40%
Ik vind dat Flexsecurity eerlijk en concreet communiceert over de gevolgen voor mij persoonlijk	Vertrouwen Subdoel: 5, 7						
Ik heb vertrouwen dat Flexsecurity mijn pensioen zorgvuldig omzet naar de nieuwe regeling	Vertrouwen Subdoel: 6						
Ik vind de berekening van mijn pensioenkapitaal in de nieuwe regeling duidelijk uitgelegd	Vertrouwen; inzicht Subdoel: 7						
Betrokkenheid (gedrag)							
Ik heb de prognose bekeken van mijn pensioenkapitaal in de nieuwe regeling	Betrokkenheid Subdoel: 11	Deelnemers kunnen in deze fase nog geen prognose of hun nieuwe regeling bekijken.					
Ik heb het overzicht bekeken van mijn pensioen in de nieuwe regeling	Betrokkenheid; inzicht Subdoel: 11, 12						
Ik ben van plan om de komende tijd in te loggen op de website van Flexsecuritypensioen.nl of op Mijnpensioenoverzicht.nl om mijn pensioen te bekijken.	Betrokkenheid Subdoel: 13						

Hoofstuk 5: communicatiestrategie

Zoals gezegd staat de pensioensector in Nederland voor een ingrijpende verandering. En Flexsecurity verandert mee. Tegelijkertijd blijft er voor de deelnemers van het fonds ook veel hetzelfde. De basis wordt niet wezenlijk anders: deelnemers blijven pensioen opbouwen via hun werkgever en daar premie voor betalen. Door middel van een premiereregeling. En als de deelnemer met pensioen gaat, krijgt deze een levenslang pensioen.

Toch is het van groot belang om met de deelnemers eerlijk, transparant, adequaat en tijdig te communiceren. Daarvoor is een solide communicatiestrategie essentieel. In dit hoofdstuk worden alle zaken die tot nu toe in dit plan zijn behandeld en relevant zijn voor de communicatiestrategie op een rij gezet. Zo worden bijvoorbeeld de feitelijke veranderingen in kaart gebracht, de doelen op een rij gezet en kwetsbare groepen inzichtelijk gemaakt. Daarnaast komen enkele nieuwe onderwerpen aan bod die voor Flexsecurity óók belangrijk zijn om mee te nemen in de communicatiestrategie. Om zo binnen de wettelijke kaders tot een integrale communicatiestrategie te komen voor effectieve transitiecommunicatie.

5.1 Transitiecommunicatie: wijzigingen en leidraad AFM

5.1.1. Verandering voor de Flexsecurity-deelnemer

Qua pensioensystematiek verandert er voor de deelnemers van Flexsecurity niet veel. Flexsecurity is een van de weinige pensioenfondsen die al sinds 1999 een volledig zuivere premiereregeling uitvoeren waarin iedere deelnemer nu al zijn eigen pensioenvermogen heeft. Dit maakt dat voor de deelnemers de overgang naar de flexibele premiereregeling (FPR) per 1-1-2026 minder impact heeft dan voor de deelnemers bij andere pensioenfondsen.

Andere onderdelen wijzigen wel: vpoornaede hoogte van de premie voor de deelnemers en het partnerpensioen. Verder wijzigt de arbeidsongeschiktheidsdekking..

5.1.2 Leidraad AFM

Voor effectieve communicatie over pensioen volgt Flexsecurity de uitgangspunten transitiecommunicatie van AFM. AFM schrijft voor (conform art. 150j PW) dat óók in de situatie van Flexsecurity, waarin het fonds een beschikbare premiereregeling uitvoerde en blijft uitvoeren, twee transitieoverzichten moeten worden verstuurd. Eén vóór het transitiemoment, en één na het transitiemoment. De inhoud van de beide overzichten is nagenoeg gelijk, maar voor het tweede overzicht geldt een extra vereiste: de verschillen tussen het eerste en tweede overzicht moeten worden toegelicht.

De AFM hanteert de volgende uitgangspunten voor de transitiecommunicatie:

Voorkom onrealistische verwachtingen

Duidelijk dat hoogte pensioenuitkering onzeker is

Evenwichtigheid in elke laag

Communicatie moet ook in samenhang consistent zijn

Laat communicatie aansluiten op doelgroep

5.2 Communicatiedoelen

In hoofdstuk 4.1 zijn de volgende hoofddoelstellingen bepaald:

1. **Inzicht** bieden in het pensioen en de belangrijkste wijzigingen door de overgang naar de nieuwe regeling
2. Bijdragen aan **vertrouwen** in de transitie met Flexsecurity

3. **Betrokkenheid** onder deelnemers over hun pensioen vergroten. Flexsecurity wil deelnemers stimuleren om hun pensioen actief te volgen en zich te verdiepen in de verandering van hun persoonlijke situatie door de nieuwe regeling.

5.3 Lage betrokkenheid deelnemers

Flexsecurity heeft ten opzichte van andere fondsen een extra uitdaging om de deelnemers te motiveren om de informatie tot zich te nemen en de boodschap effectief te brengen. De betrokkenheid en interesse zijn over het algemeen laag en de doelgroep is volatiel. Dat komt met name door de volgende eigenschappen van de fondspopulatie:

- Korte dienstverbanden van flexwerkers;
- Laag kennisniveau en interesse in pensioen;
- Matige bekendheid en binding met Flexsecurity.

Deze worden hierna nader toegelicht.

5.3.1 Korte dienstverbanden flexwerkers

De uitzendbranche wordt getypeerd door een hoge doorloopsnelheid van flexwerkers met gemiddeld korte dienstverbanden. Dit betekent een hoge frequentie van instroom én uitstroom. Cijfermatig gezien wordt het deelnemersbestand elke 6 maanden volledig ververs. En elk jaar vinden meer dan 35.000 uitgaande waardeoverdrachten plaats. Dit alles maakt het lastig om dezelfde deelnemers gedurende de hele transitieperiode te bereiken. Het fonds dient hier dus rekening mee te houden bij het interpreteren van de meetresultaten. Ook zullen de korte dienstverbanden van de flexwerkers mee moeten worden genomen bij de interpretatie van de scenario's in de eerste en tweede berekening. Het is immers niet realistisch om uit te gaan van een langdurig dienstverband als de gemiddelde arbeidsduur slechts een aantal maanden is.

5.3.2 Laag kennisniveau en interesse in pensioen

Hoewel de deelnemers zelf in het deelnemerstevredenheidsonderzoek uit 2022 aangeven dat ze *wel* geïnteresseerd zijn in hun pensioen, blijkt de praktijk weerbarstiger: de onderzoeksvragen halen structureel een lage respons en relatief weinig deelnemers openen de digitale nieuwsbrieven. Ook de website wordt relatief weinig bezocht. Het lage kennisniveau van de Flexsecurity-deelnemer blijkt uit datzelfde onderzoek: de meeste jongere deelnemers zijn relatief slecht op de hoogte van de meeste onderwerpen, vooral als het gaat om de invloed van levensgebeurtenissen op het pensioen. Daarnaast is het lage kennisniveau af te leiden uit algemenere indicatoren zoals het feit dat 65% van de deelnemers jonger is dan 40 jaar, dat er gemiddeld kort aan de regeling wordt deelgenomen (tussen de 8 en 16 maanden) en dat de pensioenkapitalen laag zijn. Daarnaast spreekt 21% van de deelnemers een andere taal dan Nederlands.

5.3.3 Matige bekendheid en binding met Flexsecurity

De deelnemers van Flexsecurity hebben door de dynamiek van het flexwerken weinig binding met Flexsecurity. Ze gaan immers *via* bijvoorbeeld Randstad, Tempo-Team of Yacht elders aan de slag. Daar komt nog bij dat Flexsecurity qua naam ook geen directe associatie oproept met één van de werkmaatschappijen. Het fonds is daardoor weinig bekend onder deelnemers en heeft moeite om de deelnemer te interesseren voor het pensioen dat hij of zij opbouwt. Dit is bevestigd door onderzoek dat in 2020 onder deelnemers heeft plaatsgevonden en is sindsdien een speerpunt in het strategische communicatiebeleidsplan.

5.4 Aandacht voor kwetsbare doelgroepen

Flexsecurity zal in haar communicatie extra aandacht besteden aan de volgende kwetsbare doelgroepen:

Deelnemers met directe impact vanwege de transitie

- Deelnemers die er in de nieuwe pensioenregeling mogelijk op achteruit gaan (zoals verder uitgewerkt in hoofdstuk 3);
- Deelnemers die compensatie gaan ontvangen;
- Deelnemers aan het Pluspensioen in verband met vervallen van de leeftijdsafhankelijke premiestaffel.

Kwetsbare/bijzondere groepen

- Arbeidsongeschikte deelnemers;
- Ziekmelders aan de Plusregeling die voor 1-1-2026 ziek worden, maar nog niet arbeidsongeschikt zijn;
- Anderstaligen;
- Deelnemers die hebben aangegeven dat zij hun communicatie liever per post willen ontvangen.

Deelnemers in een life event rond de transitie

- Deelnemers die kort voor of kort na de transitie met pensioen gaan (inclusief deeltijdpensioen en vervroegd pensioen);
- Deelnemers die vlak voor de transitiedatum in dienst komen en nog geen informatie over de pensioenregeling hebben ontvangen;
- Deelnemers die tijdens de transitieperiode een waardeoverdracht van of naar het fonds willen uitvoeren.

5.5 Digitaal als voorkeurskanaal

Flexsecurity is een digitaal pensioenfonds. Het fonds communiceert digitaal waar dat mogelijk is. Het fonds beschikt onder actieven over bijna 100% van de e-

mailadressen. Onder slapers is dat met 80% iets lager, maar nog steeds aanzienlijk. Digitale communicatie heeft ook tijdens de transitieperiode de voorkeur omdat het snel en flexibel is, doelgroepgericht kan worden ingezet en kostenefficiënt is.

Communicatiemoment 3 en 4 (de eerste en tweede berekening) biedt het fonds online aan. Het fonds gebruikt hiervoor een online tool waarmee elke deelnemer zijn/haar eigen bedragen kan inzien. Deelnemers die hun communicatie liever per post ontvangen, krijgen de brief met bedragen volledig per post.

Het verzendproces ziet er als volgt uit:

- Deelnemers met een digitaal profiel en waar het e-mailadres van bekend is, ontvangen een activatie-e-mail. Die e-mail stuurt de deelnemers in eerste instantie naar de online tool (zie afbeelding hieronder). De brief is als aanvulling online beschikbaar.
- Als de e-mail om één of andere reden niet kan worden bezorgd, krijgt de deelnemer een activatiebrief (met een verwijzing naar de niet-aangekomen mail).
- Deelnemers met een digitaal profiel en waar het e-mailadres niet van bekend is, ontvangen een activatiebrief. Die brief stuurt de deelnemers ook in eerste instantie naar de online tool. De brief is wederom online als aanvulling beschikbaar.
 - Deelnemers met een post-profiel, ontvangen de brief met bedragen volledig per post. Zij kunnen, indien gewenst, ook gebruik maken van de online tool.

De online tool ziet er als volgt uit. Let wel: dit is op dit moment nog een prototype.

Persoonlijke bedragen online



5.6 Het fonds voldoet aan wet- en regelgeving

De AFM heeft aangegeven dat communicatiemoment 3 en communicatiemoment 4 aan bepaalde wet- en regelgeving dient te voldoen. Het fonds neemt deze opmerking uiteraard ter harte. Daarom bevatten communicatiemoment 3 en 4 naast de bedragen de volgende gegevens:

- De persoonsgegevens van de deelnemer, gewezen deelnemer of gewezen partner;
- De naam en het contactadres van Flexsecurity;
- De peildatum waarop de bedragen zijn gebaseerd;
- 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.

5.7 Communicatie over administratieve stop

Na de invaardatum is het mogelijk dat er een korte administratieve stop is. Dit is volgens de pensioenuitvoeringsorganisatie soms nodig om bepaalde processen in de nieuwe pensioenregeling op gang te krijgen. Dit hoeft niet te betekenen dat de deelnemers hier last van ondervinden, en wellicht is de stop zelfs helemaal niet noodzakelijk. Het lijkt logisch aan te nemen dat er wat vertraging zit in bepaalde processen. Hiervan brengen we deelnemers via de website op de hoogte. Op dit moment is er nog niet veel bekend over de mogelijke impact van de transitie op de praktische uitvoerbaarheid van alle processen direct na 1 januari 2026. Zodra hier meer over bekend is wordt dit in dit plan opgenomen.

Pensioenfonds Flexsecurity zorgt dat voor haar deelnemers heel duidelijk is wat er tijdens deze periode wel en niet mogelijk is. Door transparant en actief te communiceren weten deelnemers en werkgevers waar ze aan toe zijn. Zo neemt het fonds eventuele onrust over deze periode weg.

5.8 Fallback-scenario

In het geval de afgesproken tijdlijnen niet doorgaan op de afgesproken momenten moeten deelnemers en belanghebbenden daarover zo snel mogelijk worden geïnformeerd. Flexsecurity informeert dan in ieder geval de volgende belanghebbenden:

- Sociale partners (werkgever en OR)
- Verantwoordingsorgaan
- Deelnemers
- Pensioenadministrateur
- Beleggingsadministrateur
- Actuarieel adviseur bestuur
- Sleutelfunctiehouders

5.9 Communicatiestrategie Flexsecurity

Het fonds formuleert op basis van alle voorgaande informatie in dit hoofdstuk de volgende uitgangspunten voor de communicatiestrategie:

- Voor effectieve communicatie over pensioen volgen we de uitgangspunten transitiecommunicatie van AFM zoals in hoofdstuk 5.1.2 omschreven:
 - Voorkom onrealistische verwachtingen;
 - Maak duidelijk dat de hoogte van de pensioenuitkering onzeker is;
 - Breng evenwichtigheid aan in elke laag;
 - Maak communicatie ook in samenhang consistent;
 - Laat de communicatie aansluiten op elke doelgroep.
- Omdat de nieuwe regels voor pensioen voor de deelnemer onzeker kunnen zijn, wil het fonds er expliciet zorg voor dragen dat alle doelgroepen tijdig en adequaat geïnformeerd worden over de belangrijkste veranderingen en de gevolgen voor hun persoonlijke situatie.
- Vanzelfsprekend voldoet Flexsecurity met haar communicatie aan de wet- en regelgeving qua communicatie. Dat geldt ook voor de vereisten ten aanzien van de eerste en tweede berekening (moment 3 en 4).
- Het fonds communiceert een logische verhaallijn, waarin het voor de fondsdeelnemer duidelijk wordt wat de context is: de noodzaak van een nieuw stelsel, de wetgeving en uitleg van de nieuwe pensioenregels. Daarbij is essentieel dat de kern van de regeling voor de deelnemers van Flexsecurity niet verandert.
- Het fonds legt uit wat de stelselwijziging concreet voor de deelnemer betekent. Gaan ze er naar verwachting op vooruit of achteruit? Wat verandert er? En wat blijft hetzelfde? Het fonds maakt daarin onderscheid naar type regeling. En vertelt het eerlijke verhaal, ook als het negatief uitpakt. Dit specificeert het fonds per doelgroep, zoals benoemd in hoofdstuk 3.4.
- Het fonds verstrekt deelnemers voor wie dat relevant is duidelijke, begrijpelijke informatie over de compensatie.
- Flexsecurity maakt duidelijk op welke momenten men keuzes kan maken of invloed heeft op de inrichting van zijn/haar pensioen.
- De communicatie sluit aan op de informatiebehoefte van de doelgroepen en de informatie zelf wordt gedoseerd aangeboden. Het fonds biedt de informatie voor zover praktisch mogelijk gelaagd aan, waarbij de kernboodschap in laag 1 staat.
- De teksten sluiten aan bij het document *'Taal op Groen'* van de Pensioenfederatie.
- De tekst wordt op sommige momenten ondersteund met visuals en/of bewegend beeld. Zo houdt het fonds rekening met de laaggeletterde deelnemers, en deelnemers die financiële informatie liever op visuele manier verwerken. Bovendien versterken deze verschillende media elkaar.
- Flexsecurity zal in haar communicatie extra aandacht besteden aan de kwetsbare doelgroepen zoals omschreven in hoofdstuk 5.4. Dit zijn de doelgroepen die er in de nieuwe pensioenregeling bijvoorbeeld op achteruit gaan. Of omdat de doelgroepen moeilijk bereikbaar zijn of in een kwetsbare situatie zitten. Het fonds ziet de noodzaak om deze extra groepen te ondersteunen, omdat uit onder andere het in augustus 2024 uitgevoerde risicopreferentieonderzoek blijkt dat een groot gedeelte van haar deelnemers het Flexsecurity-pensioen later nodig heeft om rond te kunnen komen.
- Voor Flexsecurity is het gezien de korte dienstverbanden lastig om de (gewezen) deelnemers gedurende de hele transitieperiode te bereiken. Dit maakt het extra belangrijk om rekening te houden met de gewezen deelnemers. Dit neemt het fonds mee in het interpreteren van de resultaten van de 1- en 2-meting.
- Digitaal heeft de voorkeur. Het fonds communiceert digitaal waar dat mogelijk is.
- Het fonds houdt de werkmaatschappijen binnen de Randstad Groep Nederland goed op de hoogte. Werknemers stellen hun pensioenvraag ook vaak aan hun werkgever. Het fonds vindt het daarom belangrijk dat de verschillende werkmaatschappijen goed op de hoogte zijn van de informatie

die hun werknemers krijgen. Het fonds streeft er hiermee naar om de werkgever op een praktische manier te ontzorgen.

Op basis van deze communicatiestrategie werkt het fonds in Hoofdstuk 6 de kernboodschappen uit per doelgroep en fase.

Hoofdstuk 6: kernboodschappen

Een van de uitgangspunten van de communicatiestrategie is dat alle doelgroepen tijdig en adequaat geïnformeerd worden over de transitie en de gevolgen voor hun persoonlijke situatie. In deze matrix is dat weergegeven door middel van kleur. De additionele communicatie (die niet valt onder 'basis'), wordt in elke cel toegelicht.

- Zonder achtergrondkleur betekent de 'basis'-transitielcommunicatie, zoals concreet gemaakt in Hoofdstuk 6.2.
- Oranje betekent een kwetsbare doelgroep die extra aandacht nodig heeft, bijvoorbeeld door de communicatiefrequentie op te voeren naarmate de invaardatum dichterbij komt. Deze boodschappen worden beschreven in Hoofdstuk 6.3.
- Rood betekent een kwetsbare doelgroep en heeft de hoogste prioriteit. Deze boodschappen staan tevens in Hoofdstuk 6.3.

Invaardatum 1-1-2026

Fase 1: bewust worden en oriënteren		Fase 2: verdiepen en begrijpen	Fase 3: accepteren
Actieven generiek			
Jonge deelnemers (18-30)	Bouwen aan pensioen-awareness en interesse onder jongere deelnemers. Investeren voor fase 2 en 3.		
Ziekmelders in de Plusregeling die voor 1-1-2026 ziek worden, maar nog niet arbeidsongeschikt zijn		Uitleg vrijwillige verzekering voor dekking uitlooprisico	
Arbeidsongeschikten		Uitleg AO-dekking bij WIA-instroom voor/na 1-1-2026 i.c.m. wel/geen dienstverband	
Deelnemers bijna met Pensioen (65+)		Groep bestaat uit: pensioneren in 2026 en pensioneren in 2027 (aankoop pensioen bij Flexsecurity)	Groep bestaat uit: pensioneren in 2026 en pensioneren in 2027 (aankoop pensioen bij Flexsecurity)
Deelnemers die drie maanden voor invaren in dienst komen		Net in dienst, en dan al een nieuwe pensioenregeling. Je salarisstrook verandert.	
Deelnemers die recht hebben op compensatie		Uitleg compensatieregeling bij eerste berekening	Uitleg compensatieregeling bij 2 ^e berekening
Deelnemers met lopende waardeoverdrachten		Reguliere waardeoverdrachten worden tegengehouden tot na het invaren.	Reguliere waardeoverdrachten worden binnenkort hervat.
Slapers	Gewezen deelnemers zijn de grootste groep door korte dienstverbanden. Uitleg regulier.	Gewezen deelnemers zijn de grootste groep door korte dienstverbanden. Uitleg regulier.	Gewezen deelnemers zijn de grootste groep door korte dienstverbanden. Uitleg regulier.

6.1 Communicatiedoelstellingen per fase

Wanneer de hoofddoelstellingen uit hoofdstuk 4.1 ('inzicht'; 'vertrouwen'; 'betrokkenheid') per transitiefase (zie hoofdstuk 4.2.1) worden geconcretiseerd, ontstaan de hieronder verder uitgelegde doelstellingen. Deze geconcretiseerde doelstellingen zijn eerder genoemd in hoofdstuk 4.3 en worden voor het gemak 'communicatiedoelstellingen' genoemd. Deze communicatiedoelstellingen komen grotendeels overeen met de vragen van de drie deelnemersonderzoeken. Zo kan het fonds goed beoordelen of de communicatiedoelstellingen behaald worden.

In hoofdstuk 6.2 en 6.3 worden de concrete communicatiedoelstellingen vertaald naar kernboodschappen, rekening houdend met de communicatiestrategie uit hoofdstuk 5.8. De nummering van de communicatiedoelstellingen hieronder wordt voor het gemak gebruikt om in hoofdstukken 6.2 en 6.3 de kernboodschappen aan de communicatiedoelstellingen te koppelen. Belangrijk om te noemen is dat niet alle doelen waaraan wordt bijgedragen door een boodschap worden gemeten. Het fonds stelt te behalen doelen vast per boodschap, maar als 'bijvangst' draagt een boodschap vaak óók aan een ander doel bij.

	Fase 1: bewust worden en oriënteren	Fase 2: verdiepen en begrijpen	Fase 3: accepteren
Communicatiedoelstellingen	1. De deelnemer weet dat de pensioenregeling bij Flexsecurity per 1-1-2026 gaat veranderen; 2. De deelnemer voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling; 3. De deelnemer snapt globaal de essentie van de verandering.	4. De deelnemer weet dat de pensioenregeling bij Flexsecurity per 1-1-2026 binnen een paar maanden gaat veranderen; 5. De deelnemer voelt zich goed geïnformeerd over de concrete gevolgen van de nieuwe pensioenregeling; 6. De deelnemer heeft vertrouwen dat Flexsecurity alles zorgvuldig omzet naar de nieuwe regeling; 7. De deelnemer bekijkt communicatiemoment 3 (eerste Berekening) 8. De deelnemer weet dat het verwachte pensioen schommelt. Hoe jonger de	9. De deelnemer weet dat de pensioenregeling bij Flexsecurity per 1-1-2026 is veranderd; 10. De deelnemer voelt zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling; 11. De deelnemer bekijkt communicatiemoment 4 (tweede Berekening); 12. De deelnemer weet op welke momenten men zelf keuzes kan maken; 13. De deelnemer bekijkt vaker nieuwe pensioenoverzichten.

deelnemer is, hoe meer het schommelt.
Hoe ouder, hoe stabiel.

6.2 Kernboodschappen in de 'basis'-transitiecommunicatie

	Fase 1: Bewust worden en oriënteren		Fase 2: Verdiepen en begrijpen		Fase 3: Accepteren	
	Kernboodschap	Draagt bij aan	Kernboodschap	Draagt bij aan	Kernboodschap	Draagt bij aan
Boodschappen voor actieven en slapers	Dit is waarom er een nieuwe regeling komt.	Hoofddoel: 'inzicht', communicatiedoel: 1	Zo zit de nieuwe regeling op hoofdlijnen in elkaar. Wat verandert er voor jou? En wat blijft hetzelfde?	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 4, 5 en 8	Jouw nieuwe pensioenregeling is ingegaan.	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen', 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 9
	Je krijgt straks een lager netto salaris	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 3	Je krijgt straks een lager netto salaris	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 5	Dit is de tweede berekening (vaststelling) van je pensioen in de nieuwe regeling (communicatiemoment 4).	Hoofddoel: 'inzicht', vertrouwen', 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 11
	Zo komt de nieuwe regeling tot stand. En deze keuzes hebben de sociale partners gemaakt.	Hoofddoel 'inzicht', 'vertrouwen', communicatiedoel: 1 en 2	Dit is de eerste berekening (prognose) van je pensioen in de nieuwe regeling (communicatiemoment 3).	Hoofddoel: 'inzicht', vertrouwen', 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 7	Uitleg van verschil in bedragen tussen communicatiemoment 3 en communicatiemoment 4.	Hoofddoel: 'vertrouwen', 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10, 13
	Essentie van de regeling. We zorgen ook in de nieuwe regeling voor	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'.	Straks gaat jouw pensioen over. Het kan zijn dat sommige	Hoofddoel: 'vertrouwen'.	Blijf je pensioen goed volgen, kijk hoe je ervoor staat.	Hoofddoel: 'vertrouwen', 'betrokkenheid'.

	een goed pensioen voor jou.	Communicatiedoel: 3 en 6	processen wat langer duren dan dat je van ons gewend bent.	Communicatiedoel: 5 en 6		Communicatiedoel: 10, 12, 13
	We houden met alle deelnemers zo goed mogelijk rekening.	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 2 en 3.	Blijf je pensioen goed volgen, kijk hoe je ervoor staat.	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen', 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 8	Hier kun je terecht met vragen.	Hoofddoel: 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 10
	Zo ziet de tijdlijn eruit.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 2	Hier kun je terecht met vragen.	Hoofddoel: 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 5		
	Hier kun je terecht met vragen.	Hoofddoel: 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 2				
Slapers			Je kunt je pensioen van Flexsecurity niet altijd overzetten naar je huidige pensioenfonds of verzekeraar. Check de voorwaarden.	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 4, 5 en 6		

6.3 Kernboodschappen voor bijzondere en kwetsbare doelgroepen

	Fase 1 bewust worden en oriënteren		Fase 2 verdiepen en begrijpen		Fase 3 accepteren	
	Kernboodschap	Draagt bij aan	Kernboodschap	Draagt bij aan	Kernboodschap	Draagt bij aan
Jonge deelnemers (18-30 jaar)	Je gaat premie betalen voor je pensioen (7,5%)	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3	De inschatting van je pensioen kan (flink) schommelen. Hoe jonger je bent, hoe meer het schommelt. Hoe ouder, hoe stabiel. Dat komt hierdoor.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 5 en 8	Bekijk je salarisstrook, die is veranderd	Hoofddoel: 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 9 en 10
	Je krijgt straks een lager netto salaris	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3			Je betaalt premie voor je pensioen	Hoofddoel: 'inzicht' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10
	Je bouwt meer pensioen op voor later	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3			Dat zie je straks terug in een lager netsalaris	Hoofddoel: 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10
	Je werkgever betaalt voor een groot gedeelte mee aan jouw pensioen	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3			Je bouwt meer pensioen op voor later	Hoofddoel: 'inzicht' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10
	Je krijgt straks een hogere pensioenpot	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3			Je werkgever betaalt een groot deel mee	Hoofddoel: 'inzicht', 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10
Deelnemers die compensatie krijgen	Zo zit de nieuwe regeling op hoofdlijnen in elkaar. Voor jou is er een negatief effect.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3	Zo wordt jouw compensatie berekend Hoeveel compensatie je krijgt, ligt aan het	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 5 en 6	Zo heb jij compensatie gekregen	Hoofddoel: 'vertrouwen' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10

	Je krijgt compensatie omdat er voor jou een negatief effect optreedt.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3	nadeel dat je hebt. Dit hebben we die al in de berekening verwerkt.			
	Zo werkt de compensatieregeling op hoofdlijnen.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3				
Actieve deelnemer 56-65 jaar	Je kunt in de oude regeling keuzes maken voor je pensioen. Dat kan in de nieuwe regeling ook.	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 2 en 3.	Je kunt straks in de nieuwe regeling keuzes maken voor je pensioen. Zoals [...].	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 4, 5 en 6	Je kunt in de nieuwe regeling keuzes maken voor je pensioen. Zoals [...].	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10 en 12.
			Zo is het nabestaandenpensioen geregeld in de nieuwe regeling.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 5		
Deelnemers die bijna met pensioen gaan	Ga je dit jaar met pensioen? Dit is belangrijk.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1	Ga je rond de transitie met pensioen? Dit is belangrijk.	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 4, 6 en 7.	Ga je na de transitie met pensioen? Dit is belangrijk.	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 11 en 12.
	Je kunt keuzes maken voor je pensioen.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 2 en 3	Volg alvast de module 'BijnaMetPensioen'	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 5	Volg alvast de module 'BijnaMetPensioen'	Hoofddoel: 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 12 en 13.
	Dit zijn de stappen.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 2 en 3.				

	Volg alvast de module 'BijnaMetPensioen'	Hoofddoel: 'inzicht' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 3				
Deelnemers die drie maanden voor invaren in dienst komen	Deze deelnemers zijn in Fase 1 nog niet in dienst, en kunnen dus nog geen communicatie ontvangen.	Zo zag jouw oude pensioenregeling eruit. En dat gaat binnenkort veranderen.	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 4, 5 en 8.	Bekijk je salarisstrook, die is veranderd	Hoofddoel: 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 9 en 10	
		Je gaat premie betalen voor je pensioen (7,5%)	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3	Je betaalt premie voor je pensioen	Hoofddoel: 'inzicht' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10	
		Dat zie je straks terug in een lager netto salaris	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3	Dat zie je straks terug in een lager nettosalaris	Hoofddoel: 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10	
		Je bouwt meer pensioen op voor later	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3			
		Hier betaalt ook je werkgever voor een groot deel aan mee.	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3			
		Dat zie je terug in een hogere pensioenpot.	Hoofddoel: 'inzicht'. Communicatiedoel: 1, 2 en 3			
		Zo ziet het tijdspad eruit naar jouw nieuwe pensioenregeling	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'.	Je bouwt meer pensioen op voor later	Hoofddoel: 'inzicht' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10	

				Communicatiedoel: 4, 5 en 6.	Je werkgever betaalt een groot deel mee	Hoofddoel: 'inzicht', 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10
Zieken / arbeidsongeschikten / zieken in het Pluspensioen	Je blijft premievrij pensioen opbouwen voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent.	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 2 en 3.	4 doelgroepen: zie Hoofdstuk 3.4.2	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 4, 5 en 6.	Uitleg AO-dekking bij WIA instroom na 1-1-2026 i.c.m. wel/geen dienstverband	
	Ben je gedeeltelijk arbeidsongeschikt? Dan leg je voor het deel dat je nog werkt, wel zelf geld in voor je pensioen. Voor het deel dat je arbeidsongeschikt bent, betaal je geen premie. Net als nu.	Hoofddoel: 'inzicht', 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 2 en 3.	Uitleg AO-dekking bij WIA-instroom voor en na 1-1-2026, i.c.m. wel/geen dienstverband	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 4, 5 en 6.		
Deelnemers met lopende waardeoverdrachten	Deze deelnemers ontvangen in Fase 1 geen (aanvullende) communicatie.		Reguliere waardeoverdrachten worden tegengehouden tot na het invaren	Hoofddoel: 'inzicht' en 'vertrouwen'. Communicatiedoel: 5 en 6	Waardeoverdrachten kunnen weer worden verwerkt	Hoofddoel: 'vertrouwen' en 'betrokkenheid'. Communicatiedoel: 10 en 12.

Hoofdstuk 7: communicatiekanalen en momenten

In dit hoofdstuk beschrijft het fonds hoe het de kernboodschappen per doelgroep, zoals geformuleerd in hoofdstuk 6, kan inzetten. Dit gaat over zowel het kanaal (7.1) als het moment (7.2).

7.1 Kanalen

De bestaande kanalen van Flexsecurity worden als basis gebruikt voor de transitiecommunicatie. De bestaande toepassing van middelen is tot nu toe voor deze fondspopulatie het effectiefst gebleken. Soms geeft het fonds tijdens de transitiefase een iets ander accent aan een bestaand middel, bijvoorbeeld door tijdens persoonlijke contactmomenten (telefoon, e-mail) extra oog te hebben voor de gevolgen van de transitie voor de deelnemer.

Hieronder beschrijft Flexsecurity welke kanalen worden ingezet tijdens de transitie, en op welke manier dit kanaal wordt ingezet. Het fonds maakt op hoofdlijnen onderscheid tussen ‘digitale communicatie’, ‘communicatie op papier’ en ‘persoonlijk contact’.

7.1.1 Digitale communicatie

De **website** vormt het centrale middelpunt van de communicatie. In Fase 1 richt het fonds een landingspagina in op de website over de nieuwe pensioenregeling. Tevens komt de nieuwe pensioenregeling centraal te staan door hier één van de drie beschikbare ‘tegels’ aan te wijzen als de deelnemer naar www.flexsecuritypensioen.nl gaat.

In Fase 2 richt het fonds een ‘micro-website’ in binnen de bestaande website. Die micro-site staat volledig in het teken van de nieuwe pensioenregeling. Flexsecurity biedt middels deze micro-site algemene, maar ook doelgroep-

specifieke informatie aan. In Fase 3 wordt de huidige website geactualiseerd zodat deze aansluit bij de kenmerken van de nieuwe pensioenregeling.

Vanuit de website kunnen deelnemers inloggen in hun persoonlijke pensioenomgeving: ‘**Mijn Pensioencijfers**’. In Mijn Pensioencijfers kunnen deelnemers hun pensioenkapitaal inzien of bepaalde wijzigingen doorgeven.

Flexsecurity stuurt actieve deelnemers 6 keer per jaar een **digitale nieuwsbrief**, en gewezen deelnemers 3 keer per jaar. Daarin informeert het fonds de doelgroepen zoals omschreven in hoofdstuk 2 over het effect van de transitie op hun specifieke persoonlijke situatie. Voor de deelnemers die geen Nederlands spreken verzorgt het fonds een digitale nieuwsbrief in het Pools of in het Engels. De website, inclusief micro-site, is ook tijdens de transitie beschikbaar in andere talen.

Momenteel zet het fonds twee innovatieve **e-learning**s in om deelnemers te stimuleren om hun pensioen bij Flexsecurity te begrijpen en handelingsperspectief te vergroten. De module ‘*Mijn Pensioen*’ is specifiek voor flexwerkers die net in dienst zijn gekomen. In drie blokjes van 5 minuten leren de deelnemers wat pensioen is en hoe dit wordt opgebouwd. De tweede module, ‘*Bijna met Pensioen*’ is voor flexwerkers die binnenkort met pensioen gaan. In 3 blokjes van 5 minuten leert de deelnemer alles over hoe je met pensioen gaat en welke keuzes er zijn. Het fonds kiest ervoor om tijdens Fase 2 een Wtp-e-learning gereed te hebben en deze actief onder de aandacht te brengen van deelnemers. Deze e-learning moet een centraal informatiepunt worden waar deelnemers in snelle, snackable blokjes informatie over de Wtp tot zich kunnen nemen. Dit past goed bij de kenmerken van de fondspopulatie en komt voort uit het succes van de eerder gelanceerde e-learningen. De e-learning wordt onder de aandacht gebracht in de reguliere communicatiestroom, maar ook via de andere kanalen zoals omschreven in de communicatiematrix in hoofdstuk 7.3.

In de hierboven genoemde middelen besteedt het fonds veel aandacht aan belangrijke momenten tijdens het transitieproces, zoals de publicatie van (de samenvatting van) het transitieplan of de eerste en tweede berekening. Flexsecurity gebruikt op dit moment al visuele middelen om bepaalde onderwerpen uit te leggen. Het fonds gelooft in de versterkende werking die visuele en tekstuele middelen op elkaar kunnen hebben, en wil dit dus blijven inzetten in de transitiecommunicatie. Flexsecurity maakt in ieder geval de volgende animaties:

- Wat is een flexibele premiereregeling?
- Hoe werkt overzetten van de kapitalen naar een nieuwe regeling?

Het fonds heeft de mogelijkheid om een **‘losse’ e-mail** aan de deelnemers te sturen als de actualiteit daarom vraagt, of als dit nodig blijkt te zijn naar aanleiding van veelgestelde vragen bij de klantenservice of berichtgeving in de media over de Wtp. Deze e-mails kan het fonds ook inzetten om specifieke groepen over (deel)onderwerpen te informeren.

Flexsecurity is op dit moment niet actief op **sociale media**. Dat is een bewuste keuze die gemaakt is vanuit kostenefficiëntie. Immers, sociale media brengen gedegen webcare, extra administratie, verplichtingen en onderhoud met zich mee. Het fonds ziet op dit moment geen goede reden om sociale media in te zetten voor de transitiecommunicatie.

Communicatie op papier

Onder de slapers hebben 4.500 deelnemers bewust voor post gekozen. Dat is ongeveer 3% van het totale deelnemersbestand.

Het fonds kiest ervoor, gezien de geringe aantallen, om deze doelgroep uitsluitend op de hoogte te brengen op de wettelijke communicatiemomenten 3 en 4. We besteden aandacht aan wat er verandert en we blijven oproepen om het e-mailadres door te geven.

Persoonlijk contact

De klantenservice is bereikbaar via telefoon en het contactformulier op de website. Dit verandert niet. De pensioenuitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat de medewerkers beschikken over voldoende basiskennis en Flexsecurity houdt dit nauwlettend in de gaten. Het fonds zorgt voor een aanvullende ‘vraag en antwoord’, bijvoorbeeld voor specifieke vragen over de Flexsecurity-pensioenregeling.

Tot nu toe organiseerde het fonds niet of nauwelijks online bijeenkomsten voor deelnemers. In de transitiefase zet Flexsecurity dit middel wel in. Het fonds erkent dat een online bijeenkomst kan bijdragen aan de persoonlijke benadering, en dat deelnemers die minder graag lezen de informatie zo op een andere manier tot zich kunnen nemen. Tenslotte wil Flexsecurity zich graag inzetten voor de laaggeletterde deelnemers, en onderzoekt het fonds of dit een manier is om dit te bewerkstelligen.

7.2 Momenten

In de voorgaande hoofdstukken stond inzicht in de doelstellingen per fase en bijbehorende kernboodschappen centraal. In de communicatiematrix in bijlage 1 komt dit samen met een overzicht van de belangrijkste communicatiemomenten. Daarbij is aangegeven:

- wat de timing is;
- welke communicatieactiviteit wordt ingezet;
- voor welke doelgroep;
- met welk middel;
- en wat de belangrijkste boodschappen zijn.

Zoals aangegeven sluit het fonds elke communicatiefase af met een kwantitatief onderzoek. Zo bekijkt Flexsecurity of ze op koers loopt met de doelstellingen.

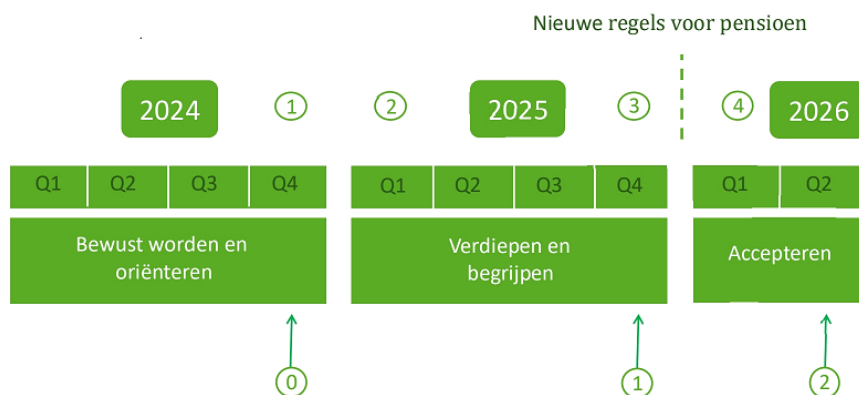
De communicatiematrix is een levende matrix, en niet limitatief. Het geeft echter wel een overzicht van de belangrijkste communicatiemomenten gedurende de drie communicatiefases. De boodschappen voor actieve deelnemers en slapers zijn geformuleerd in de je-vorm.

7.3 De communicatiematrix

In de communicatiematrix komen alle keuzes in de voorgaande hoofdstukken samen in een overzicht. Deze matrix is als bijlage 1 toegevoegd aan dit plan.

Hoofdstuk 8: evaluatie

Flexsecurity meet op verschillende manieren of de communicatie het gewenste effect heeft. Zo nodig past het fonds de communicatie aan. Het fonds kiest voor een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek, omdat hier vaak verschillende inzichten uit voortvloeien.



8.1 Kwantitatief onderzoek

Flexsecurity haalt na elke fase van de transitiecommunicatie kwantitatieve data op om de doelstellingen van die fases te kunnen meten. Die onderzoeken staan in bovenstaand overzicht als groene bolletjes onder de fases weergegeven.

- De 0-meting is de startmeting van fase 1 van de transitiecommunicatie. Er wordt gemeten waar deelnemers op dit moment staan qua kennis en bewustwording over de komende verandering van de pensioenregeling bij Flexsecurity. Dit onderzoek heeft in oktober 2024 plaatsgevonden.
- Aan het einde van fase 2 meet het fonds of ze op koers loopt om de doelstellingen van fase 2 te behalen. Deze meting vindt plaats ná de eerste berekening (communicatiemoment 3);

- Aan het einde van fase 3 meet het fonds of ze op koers loopt om de doelstellingen van fase 3 te behalen. Deze meting vindt plaats ná de tweede berekening (communicatiemoment 4).

Flexsecurity zet in deze drie metingen een kort online onderzoek uit onder de actieve deelnemers en slapers. Het fonds meet in ieder geval de scores op de volgende hoofddoelen (zoals vastgesteld in hoofdstuk 4):

- **Inzicht** bieden: de deelnemers weten dat Flexsecurity per 1 januari 2026 een nieuwe pensioenregeling krijgt.
- Bijdragen aan **vertrouwen**: de deelnemers voelen zich goed geïnformeerd over de nieuwe pensioenregeling.
- Stimuleren **betrokkenheid**: de deelnemers hebben de eerste of tweede berekening bekeken.

Het fonds neemt ook vragen op over de gewenste manier van communiceren (begrijpelijkheid, frequentie, welke kanalen). Flexsecurity stelt maximaal 10 vragen. Dit is een bewuste keuze, zodat deelnemers eerder bereid zijn om met een volgende meting mee te doen. Vanwege de korte arbeidsduur heeft het fonds alle deelnemers die meerdere metingen invullen hard nodig om goede inzichten te vergaren in de effectiviteit van de transitiecommunicatie.

De werkgever wordt op een andere wijze betrokken. Flexsecurity onderhoudt nauw contact met de werkgever middels een periodiek overleg. In dit overleg worden werkgevers- en fondscommunicatie op elkaar afgestemd. Dit is ook de manier waarop de verschillende werkmaatschappijen altijd op de hoogte zijn vóór de deelnemers, zodat de werkgevers eventuele vragen kunnen beantwoorden.

Naast de online metingen, kijkt het fonds ook nadrukkelijk naar de trends in volgende gegevens:

- Statistieken en gebruik website en portaal
- Statistieken digitale nieuwsbrieven

- De feedbackmodule bij digitale verzendingen (duim omhoog of omlaag met eventuele toelichting)
- Aantal reacties bij klantenservice
- Reacties op de Wtp-e-learning

8.2 Kwalitatief onderzoek

Het fonds organiseert in het transitiejaar op verschillende momenten de mogelijkheid om persoonlijk contact te hebben met het bestuur van Flexsecurity waarin een toelichting wordt gegeven over de komende veranderingen en vragen kunnen worden gesteld, bijvoorbeeld door middel van een Webinar. Het fonds gebruikt deze momenten om feedback op te vragen. Zowel tijdens een sessie als na afloop.

Daarnaast is er nauw contact met de klantenservice over het soort vragen dat gesteld wordt. Er komt voor de klantenservice een Q&A beschikbaar.

8.3 Resultaten 0-meting

In oktober 2024 heeft de 0-meting plaatsgevonden onder alle deelnemers waar een e-mailadres van bekend was. De belangrijkste conclusies zijn beschreven in hoofdstuk 4.2. Deze 0-meting dient als basis voor de in 4.3 omschreven doelstellingen.

Bijlage 1: communicatiematrix

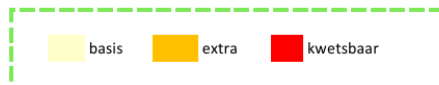
basis	extra	kwetsbaar

Fase 1: bewust worden en oriënteren	Communicatie-activiteit	Doelgroep											Boodschappen (zie hoofdstuk 6)	Middel												Doel			Eventuele toelichting
		Actieve deelnemers	Slapers	Werkgever	jong (18-30 jr)	indienst 3 mnd voor invaren	Compensatie	Bijna met pensioen	Ziekmelders	Arbeidsongeschikten	Post of dig. zonder email	Opende waardeoverdr.		Anderstaligen	Website (voor en achter inlog)	Nieuwsbericht	Microwebsite	Digitale Nieuwsbrief	Brief	Online onderzoek	Extra e-mails	UPO	Procestbrieven overig	Online bijeenkomsten	E-learning	Inzicht	Vertrouwen	Betrokkenheid	
juni 2024	Inrichting van speciale 'themapagina' op website: https://www.flexsecuritypensioen.nl/de-toekomst-van-jouw-pensioen/	✓	✓	✓									Altijd actueel, nieuws, alle informatie over wat er gaat veranderen, wat hetzelfde blijft en waarom verandering nodig is.	✓															
	Aanpassing van de 'tegels' op de homepage: 1 van de 3 tegels linkt naar de speciale themapagina	✓	✓	✓									Nieuw regels voor pensioen. Lees alles over jouw nieuwe pensioenregeling.	✓															
	Tijddijn nieuwe pensioenregels	✓	✓	✓									Wanneer kan je wat van ons verwachten?	✓		✓													
september 2024	De Wtp 0-meting	✓	✓										De Wtp-meting op Kennis, Houding en Gedrag (Fase 1). Resultaten worden gebruikt als baseline om de de effectiviteit van de communicatie mee inzichtelijk te maken.					✓											
november 2024	Aanschrijven deelnemers waarvan de e-mails niet aankomen (1/2)	✓	✓								✓		We krijgen een nieuwe pensioenregeling. We willen je graag goed informeren en kunnen je niet bereiken. Geef je e-mailadres aan ons door en blijf op de hoogte.				✓									Actie 1 van de 2. Volgend jaar nog een keer aanschrijven.			
	Het transitieplan is goedgekeurd en wordt gepubliceerd op de website (wettelijk communicatiemoment 1)	✓	✓	✓									Sociale partners (werkgever en de OR) hebben afspraken gemaakt over hoe de nieuwe pensioenregeling eruit gaat zien. Die afspraken staan in het transitieplan. Dat staat nu gepubliceerd op de website.	✓	✓	✓								✓	✓				
december 2024	Extra doelgroep toevoegen aan de huidige digitale nieuwsbrieven		✓										Vanaf 2026 verandert (ook) jouw pensioen bij ons. Zo blijf je op de hoogte.			✓										Ook slapers nemen we mee in de digitale nieuwsbrief.			



Fase 2: verdiepen en begrijpen	Communicatie-activiteit	Doelgroep										Boodschappen (zie hoofdstuk 6)	Middel										Doel		Eventuele toelichting			
		Actieve deelnemers	Slapers	Werkgever	jong (18-30 jr)	indient 3 mnd voor inaren	Compensatie	Bijna met pensioen	Ziekmelders	Arbeidsongeschikten	Post of dig. zonder email		Openbare waardoverdr.	Anderstalligen	Website voor en achter	Alpa	Nieuwsbericht	Microwebsite	Digitale Nieuwsbrief	Brief	Online onderzoek	Extra e-mails	UPO	Procesbrieven overig		Online bijeenkomsten	E-learning	Uitdicht
januari 2025	Informatie voor de verschillende werkmatschappijen binnen de Randstad Groep Nederland (RNL).			✓									- Zo zit de nieuwe regeling op hoofdlijnen in elkaar. - Dit is een ruimere regeling. - Dit is onze communicatie-aanpak naar jouw werknemers (en naar jou). - We houden je op de hoogte. - Er komt een administratieve pauze ('freeze') aan. Dit kunnen jij en je werknemers tijdens deze periode van ons verwachten. - Hier kun je jouw werknemers naar doorverwijzen voor vragen.			✓					✓			✓			✓	Eerste start van periodiek overleg, ophalen informatiebehoefte, opzet eventuele nieuwsbrief, overlegstructuur vormgeven.
	Verkorte transitieplan komt op de website te staan	✓	✓	✓									De nieuwe regels voor jouw pensioen zijn bekend. Lees de samenvatting.	✓	✓		✓				✓							Leesbare samenvatting van het transitieplan. Met nadruk op veranderingen voor de deelnemer.
februari 2025	Lancering 'Wtp-'microwebsite' met alle informatie over de nieuwe pensioenregeling per 1 januari 2026. De informatie op de microwebsite wordt gelaadg aangeboden. Bovendien versturen we e-mails naar de verschillende doelgroepen. Die verschillende doelgroepen en boodschappen staan hiernaast beschreven.	✓	✓	✓										✓	✓	✓	✓				✓							
		✓	✓	✓									-Dit is waarom er een nieuwe regeling komt. -Zo komt de nieuwe regeling tot stand: motivatie keuzes. -Zo ziet jouw nieuwe pensioenregeling eruit -We zorgen ook in de nieuwe regeling voor een goed pensioen voor jou. -We houden met alle deelnemers zo goed mogelijk rekening. -Zo ziet onze planning eruit. -Hier kun je terecht met vragen.				✓									Informatie die voor de 'basis'-doelgroepen is gemaakt		
							✓						Sommige deelnemers gaan erop achteruit. Die compenseren we. Zo werkt dat.				✓				✓							
								✓					Deze keuzes heb je in de nieuwe pensioenregeling				✓				✓							
								✓					Je gaat binnenkort met pensioen. We gaan over op een nieuw pensioenstelsel. Je moet op de volgende dingen goed letten.				✓				✓							
					✓								Je gaat straks (meer) premie betalen voor je pensioen.				✓				✓							
									✓				Uitleg nieuwe arbeidsongeschiktheidsdekking (globaal).				✓				✓							
	Generieke informatie voor actieve deelnemers en slapers	✓	✓										- Zo zit de nieuwe regeling in elkaar. Wat verandert er voor jou? En wat blijft hetzelfde? - In november 2025 ontvang je de eerste berekening van je pensioenkapitaal in de nieuwe regeling. - Er komt een administratieve stop ('freeze') aan. Dit kun je tijdens deze periode van ons verwachten (en dit niet). - Blijf je pensioen goed volgen, kijk hoe je ervoor staat. - Hier kun je terecht met vragen.	✓	✓	✓	✓											
mei 2025	Implementatieplan en communicatieplan zijn ingediend (wettelijk communicatiemoment 2)	✓	✓	✓								Wij hebben een plan gemaakt voor hoe we overgaan op de nieuwe regels voor pensioen. We hebben ook een plan gemaakt over hoe we dit jou het beste kunnen uitleggen.	✓	✓		✓								✓	✓			
	UPO 'oude wereld'; peildatum 31-12-2024.	✓	✓									Dit is jouw pensioenkapitaal per 31 december 2024. In 2026 gaan we over op de nieuwe regels voor pensioen.									✓						In de voorbrief wordt een extra passage opgenomen over Wtp	
juli 2025	Brief aan deelnemers die bijna met pensioen gaan (proces start 6 maanden vooraf, dus vanaf 1-7-2025)							✓				Twee groepen: als je in 2026 met pensioen gaat, ga je met pensioen in de nieuwe regeling. Je koopt je pensioen elders aan. Als je in 2027 met pensioen gaat, kun je je pensioenuitkering regelen bij Flexsecurity zelf. Volg alvast de module 'BijnaMetPensioen'. Je ontvangt een berekening in november.					✓	✓										
september 2025	Lancering e-learning over Wtp	✓	✓									We hebben een speciale e-learning ontwikkeld over de nieuwe regels voor jouw pensioen. Hoe ziet jouw pensioen er straks uit? Wat verandert en wat blijft hetzelfde? Doe de snelle e-learning en kom erachter.										✓			✓	In de e-learning is aandacht voor het waarom, wat wel/niet verandert en wanneer van de nieuwe pensioenregeling.		
	Versturen brief en e-mail met specifieke informatie voor de 'extra'- en 'kwetsbaar'-doelgroepen			✓								Jij gaat meer premie betalen voor je pensioen. Ook jouw werkgever gaat meer meebetalen aan jouw pensioen. Je krijgt er in totaal een hoger pensioen voor terug. Daar krijg je een berekening van in november 2025.					✓	✓										
					✓							Je ben net in dienst en gaat pensioen opbouwen bij Flexsecurity. Gefeliciteerd! We gaan al heel snel over op een nieuwe pensioenregeling. Op onze website lees je alles over jouw nieuwe pensioenregeling. Wat je nu opbouwt tot die tijd, gaat gewoon mee. Je krijgt volgende maand een eerste berekening.					✓	✓										
						✓						In de nieuwe regels voor pensioen ga jij erop achteruit. Daarom krijg jij van ons een compensatie. Je krijgt een eenmalige extra storting in je pensioenkapitaal.					✓	✓										
								✓				Je hebt je ziek gemeld. In de nieuwe pensioenregeling heb je geen recht op premievrije voortzetting, als je uit dienst gaat en in de WIA terechtkomt. Wil je je verzekeren voor dekking van dit uitlooprisico?					✓	✓								Aanmelden voor de vrijwillige verzekering verloopt via de werkgever.		
									✓			Concrete informatie naar de vier AO-doelgroepen (zoals beschreven in hoofdstuk 3.4.2). Uitleg over de AO-dekking bij WIA instroom voor én na 1 januari 2026, in combinale met wel of geen dienstverband op de eerste ziekte dag. Je krijgt volgende maand een berekening.			✓	✓	✓											
	Aanschrijven deelnemers waarvan de e-mails niet aankomen (2/2)									✓		We kunnen je niet bereiken. Het is belangrijk op de hoogte te blijven van jouw pensioen. Geef je e-mailadres door.					✓	✓									A5-kaart	
	Heads-up werkgevers voor de eerste berekening deelnemers		✓									Jouw werknemers ontvangen binnenkort een eerste inschatting van hun nieuwe pensioen. Dit staat erin en deze vragen kun je verwachten.			✓							✓			✓	Via periodiek overleg		

november 2025	Eerste berekening: wettelijk communicatiemoment 3.	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Dit is jouw pensioenkapitaal volgens de nieuwe regels voor pensioen. Let op: dit is een eerste berekening. In Q1 2026 krijg je een tweede, definitieve berekening.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
					✓								Voor jou is er een negatief effect. Je krijgt een eenmalige extra storting in je pensioenpot. In april 2026 krijg je een brief waarin staat hoeveel je precies hebt gekregen.	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
				✓									Je gaat (meer) premie betalen voor je pensioen. En je bouwt ook meer pensioen op voor later. Je werkgever betaalt een groot deel mee. Dat zie je op deze berekening.	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
				✓									Je bent net in dienst. Straks ga je meer premie betalen voor je pensioen. En je bouwt ook meer pensioen op voor later. Je werkgever betaalt een groot deel mee.	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
		✓	✓										De leeftijds grens voor wezenpensioen verandert. In de nieuwe regeling is er altijd recht op wezenpensioen tot 25 jaar, of je nu wel of niet studeert. In de huidige regeling is dit tot 18 jaar. Of tot 27 jaar zolang je studeert.								Let op: verschil wezen 18-25 jaar en wezen 25-27 jaar	
december 2025	De nieuwe pensioenregeling start bijna	✓	✓	✓									Het is zover: binnenkort maken we de overstap naar de nieuwe regels voor pensioen. Wat merk jij hier precies van, en wat kun je van ons verwachten? En wat kun je van ons niet verwachten? Heb je vragen? Neem contact met ons op.	✓	✓	✓	✓					
	De Wtp 1-meting	✓	✓				✓	✓					De Wtp-meting op Kennis, Houding en Gedrag (Fase 2). Resultaten worden gebruikt om de de effectiviteit van de communicatie in Fase 2 mee inzichtelijk te maken.				✓			✓		



Fase 3: accepteren	Communicatie-activiteit	Doelgroep											Middel											Doel			Eventuele toelichting
		Actieve deelnemers	Slapers	Werkgever	jong (18-30 jr)	indienst 3 mnd voor invaren	Compensatie	Bijna met pensioen	Ziekmeiders	Arbeidsongeschikten	Post of dig. zonder email	Lopende waardoverdr.	Anderstaligen	Website (voor en achter inlog)	Nieuwsbericht	Microwebsite	Digitale Nieuwsbrief	Brief	Online onderzoek	Extra e-mails	UPO	Procesbrieven overig	Online bijeenkomsten	E-learning	Inzicht	Vertrouwen	Betrokkenheid
januari 2026	Start nieuwe pensioenregeling	✓	✓											✓	✓	✓				✓							
	Start dienstverlening nieuwe pensioenregeling (geactualiseerde procescommunicatie)																					✓					
maart 2026	Heads-up werkgevers tweede berekening																✓										
Q2 2026	Tweede, definitieve berekening; wettelijk communicatiemoment 4. Eventueel te combineren met het UPO.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓		✓	✓	✓	
							✓									✓				✓		✓				✓	
							✓	✓								✓						✓				✓	
								✓														✓				✓	
					✓	✓																✓				✓	
									✓	✓													✓			✓	
																							✓			✓	
	Brief aan compensatiegroep over precieze hoogte van de ontvangen compensatie						✓												✓						✓	✓	
juni 2026	De Wtp 2-meting	✓	✓																	✓					✓		

Bijlage 2: beheersmaatregelen

Flexsecurity neemt de volgende maatregelen om te waarborgen dat de informatie die ze deelt met de doelgroepen, correct is.

Transitiecommunicatie

- De bestuursadviseurs van Flexsecurity zorgen voor een inhoudelijke en juridische toets van de communicatie-uitingen.
- Communicatie die wordt gebaseerd op aangeleverde input en door AZL wordt geredigeerd, wordt altijd eerst voor akkoord voorgelegd aan degene die de informatie aanlevert.
- Flexsecurity ontvangt van AZL ook generieke communicatie. Denk hierbij aan generieke aanpassingen van websiteteksten. Hierbij vindt er een inhoudelijke review plaats binnen AZL door een senior bestuursadviseur/pensioenjurist. Vervolgens wordt de tekst voor akkoord voorgelegd aan Flexsecurity.
- De op basis van het geselecteerde adresbestand gemergde brieven worden steekproefsgewijs gecheckt door de interne accountmanager van Flexsecurity aan de hand van de gegevens die in de administratie staan. Zo wordt de kans op datalekken en fouten geminimaliseerd. Van de verzendingen wordt de ISAE 3000 evidence van het mergen vastgelegd.

Procescommunicatie

- Flexsecurity maakt UPO's geautomatiseerd aan. De inregeling hiervan verloopt bij AZL via het change managementproces waarbij de geautomatiseerde aanmaak en de brieven inhoudelijk worden gecontroleerd voordat deze in productie gaan. Hierbij wordt getoetst of gegevens en bedragen op het UPO overeenkomen met gegevens in de administratie van Flexsecurity. Change management en UPO-mutaties vallen beide in scope van de jaarlijkse ISAE 3402 audit. Vanuit de selecties UPO-mutaties worden onder andere de brieven (nogmaals) inhoudelijk gecontroleerd. Bij geconstateerde

afwijkingen wordt de oorzaak bepaald en worden alle UPO's gecontroleerd die hierdoor geraakt zouden kunnen zijn.

Administratie

- Het is belangrijk dat we tijdens de transitie correcties van pensioenen zoveel mogelijk voorkomen. Voor de transitie heeft Flexsecurity haar administratie opgeschoond en ervoor gezorgd dat onze communicatie aansluit op de administratie. Indien er tijdens de transitie alsnog correcties nodig zijn, dan informeren wij de deelnemer hierover conform ons correctie- en herzieningsbeleid.

Datakwaliteit

- Voor invaren dient datakwaliteit te worden vastgesteld aan de hand van het kader datakwaliteit opgesteld door DNB en de Pensioenfederatie. In het invaardossier is een risicoanalyse door het fonds alsmede een data-analyse uitgevoerd. Het invaardossier wordt vervolgens getoetst door een externe auditor.
- De ISAE 3402 beschrijft in hoofdstuk 5 de wijze waarop AZL datakwaliteit waarborgt, o.a. door aansluiting met bronsystemen (BRP, UWV, UPA, etc.) en de 700 datacontroles van het datacontrolleraamwerk. De datacontroles zijn veelal application controls op juiste verwerking van data die hiermee de datakwaliteit van de systemen aan de voorkant afdwingt.
- Een externe partij zal een controle uitvoeren bij invaren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de risicoanalyse op datakwaliteit die wordt uitgevoerd in het kader van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Bij de beoordeling wordt gebruik gemaakt van de rapportage "invaardossier" opgesteld door een externe accountant.

Opvangen van vragen en klachten

- Flexsecurity voert de transitie zo evenwichtig mogelijk uit en informeert deelnemers zo goed mogelijk. Als een deelnemer desondanks ontevreden is, dan is er een klachtenregeling en verwijzen we door naar GIP.

- Naast het risico van incorrecte informatie is een ander risico dat de klantenservice overvraagd wordt door deelnemers, bijvoorbeeld omdat ze de aangeboden communicatie niet begrijpen of omdat ze zich zorgen maken over hun pensioen. Dit risico wordt gemitigeerd met de volgende beheersmaatregelen:
 - (Ex-)deelnemers zullen gespreid worden aangeschreven. Het effect na het sturen van de eerste mailings op het aantal binnenkomende vragen zal worden gemeten. Bij het inplannen van de vervolmailings zal met dit effect rekening gehouden worden. Ook ervaringen van AZL met pensioenfondsen die eerder zijn overgegaan naar de nieuwe regels dan Flexsecurity zullen hierbij worden gebruikt.
 - Medewerkers van de klantenservice worden door middel van opleiding specifiek voorbereid op vragen rondom de transitie.

Bijlage 3: eerste en tweede berekening

Vorm: pdf, papier en online tool

Brief (pdf): alle bedragen

De eerste berekening is beschikbaar als brief (pdf) voor alle deelnemers. Afhankelijk van de doelgroep varieert de brief van 5 tot 15 pagina's. Het is een omvangrijk document en bevat alle wettelijk verplichte bedragen en gegevens die moeten worden gecommuniceerd met de verschillende doelgroepen. In de vorm wordt aangesloten op het template van de Pensioenfederatie. Dit is een goed doordachte opzet waarin alle bedragen en gegevens die wettelijk verplicht zijn, zijn verwerkt.

Online tool: belangrijkste bedragen in digitale flow

Om niet alleen wettelijk compliant te zijn, maar ook aan te sluiten op de kenmerken van de Flexsecurity-populatie, is de eerste berekening ook in een online tool beschikbaar op Mijn Pensioencijfers, via een digitale omgeving. Dat ziet er als volgt uit (let op: prototype):

Persoonlijke bedragen online



De deelnemers worden in stappen begeleid bij het doornemen van de bedragen. De informatie wordt gelaagd en toegankelijk aangeboden. De informatie in de digitale 'flow' is minder uitgebreid dan de brief, maar geeft goed inzicht in de belangrijkste en voor hen

meest relevante bedragen. Bijvoorbeeld: in de brief ziet de deelnemer een uitgesplitst partnerpensioen; in de online tool alleen een totaal partnerpensioen.

Test van de online tool

De online tool is getest door nieuwe medewerkers van AZL (kwalitatief) en door het deelnemerspanel van AZL (kwantitatief). In totaal 130 respondenten.

Uit de test kwam naar voren:

- 74% vindt de informatie duidelijk gepresenteerd
- 61% heeft helder beeld van bedragen
- 75 % geeft aan geen vragen te hebben
- 60% wil informatie downloaden en bewaren

Gezien de hoeveelheid informatie die moet worden getoond, is Flexsecurity tevreden met deze resultaten

Eerste berekening: versies per doelgroep

De uitsplitsing van de eerste berekening naar doelgroep is in de basis gebaseerd op de status van de deelnemer bij het fonds (zie hoofdstuk 2). Dit komt overeen met de doelgroepsegmentatie van het UPO.

Segmentatie naar status:

1. Actieve deelnemer (inclusief arbeidsongeschikt)
2. Gewezen deelnemer (waaronder gewezen partner in geval van conversie)
3. Gewezen partner in geval van verevening

Voor elk van deze doelgroepen is er een versie voor de eerste berekening met alleen de bedragen die voor hen van toepassing zijn.

Het overzicht van de actieve deelnemers en slapers is het meest uitgebreid, omdat voor hen de meeste bedragen van toepassing zijn. De teksten en toelichting van bedragen sluiten waar mogelijk aan bij de UPO's zoals de deelnemers die al kennen.

De programmatuur om de brieven met de eerste berekening tijdig te kunnen maken en verzenden is ingericht op segmentatie naar status van de deelnemer. Door aan te sluiten op de UPO-verzendinfrastructuur werkt Flexsecurity efficiënt en beheerst.

Segmentatie naar leeftijd in de toelichting

Het fonds ziet ook het belang om verder te segmenteren. Want voor sommige deelnemersgroepen kunnen bedragen veel meer of minder afwijken. Flexsecurity zorgt daarom voor een extra segmentatie op basis van mate van afwijking van het bedrag.

Bijvoorbeeld: het bedrag in het positieve scenario kan voor een jonge deelnemer 300% hoger uitkomen. Daarom stuurt het fonds op uitkomsten van de scenario's. Bijvoorbeeld: is een bedrag 0,5 keer zo groot in de nieuwe regeling, dan komt daar de bijbehorende uitleg bij. Zo komt er bij grote of kleine afwijkingen (zowel naar boven als naar beneden) een eigen uitleg.

In eerste instantie wordt gefocust op afwijkingen van de bedragen URM - mediaan en URM - positief. Afhankelijk van de mate van de afwijking, wordt een andere toelichting getoond bij deze bedragen. Zo ontstaan er dus meerdere versies binnen één statusversie.

Segmentatie naar leeftijd: generiek uitgelegd op website

Op de website komt een toelichting over de verschillen die tussen leeftijdscohorten kunnen ontstaan. Bijvoorbeeld: "Wat zie je in het algemeen bij jonge deelnemers?" en "Wat zie je in het algemeen bij oudere deelnemers?". Daarnaast staat op de website een uitgebreide Q&A voor de verschillende deelnemersgroepen.

Informatiestroom eerste berekening

Flexsecurity is een digitaal fonds. Informatie zoveel mogelijk digitaal aanbieden past bij de deelnemers. Het gelaagd communiceren is dan ook toegespitst op de digitale informatiestroom.

Deelnemers die digitaal minder vaardig vinden alle belangrijke informatie in de brief. In de brief zelf is een gelaagdheid van informatie verwerkt. De belangrijkste cijfers (actieven en slapers) staan in de brief; wil je alles lezen, dan lees je de bijlage. In de bijlage staat dan alleen nog vermeld op welke gegevens de bedragen zijn gebaseerd en een uitleg van de verschillen tussen oude en nieuw.

Informatiestroom bij voorkeur 'digitaal'

Deelnemers met voorkeur 'digitaal' zien altijd eerst de bedragen in de online flow, daarna de brief.

1. Laag 1. Deelnemer ontvangt een e-mailnotificatie (of notificatiebrief) met een tekst van de volgende strekking "We hebben een eerste berekening gemaakt van je pensioen in de nieuwe regeling. De berekening staat voor je klaar in Mijn Pensioencijfers."
2. Deelnemer logt in (Mijn Pensioencijfers)
3. Laag 2. Deelnemer komt vanzelf eerst in de digitale flow en navigeert door de belangrijkste cijfers.
4. Laag 3. Deelnemer komt ten slotte uit bij de brief zelf, die ook in het portaal staat.

Informatiestroom bij voorkeur 'Post'

1. Deelnemer met voorkeur 'post' ontvangt de papieren versie van de brief op het huisadres.
2. Als een deelnemer toch besluit om alsnog in te loggen, ziet de deelnemer de digitale flow na inloggen op Mijn Pensioencijfers en navigeert door de belangrijkste cijfers.
3. Deelnemer komt ten slotte uit bij de brief zelf, die ook voor deze deelnemers in het portaal klaar staat.

Timing verzending

Alle deelnemers ontvangen tijdig hun eerste berekening: op zijn laatst in november 2025. Zo beschikt iedereen uiterlijk 1 maand voor ingang van de nieuwe regeling over een inschatting van hun pensioen in de nieuwe regeling. De termijn van een maand is in lijn met het advies dat de AFM hiervoor geeft.

Vanwege het grote aantal deelnemers wordt door Flexsecurity gekozen voor een spreiding in de verzending. Door een gespreide verzending wordt de klantenservice ontlast, zodat de deelnemers met vragen zo goed en snel mogelijk te woord kunnen worden gestaan.

De verzending van de eerste berekening vindt plaats gedurende vier weken vanaf 4 november 2025. De laatste overzichten vallen uiterlijk 30 november 2025 op de mat. De volgorde die hierbij aanhouden wordt is: eerst de actieven, dan de slapers.

‘Bouncers’

Via het gebruikelijke verzendsysteem wordt gemonitord of er deelnemers zijn die een brief niet hebben ontvangen. Bijvoorbeeld omdat het e-mailadres dat bij de pensioenuitvoeringsorganisatie bekend is niet juist is. Als een overzicht niet aankomt gaat er een papieren brief uit naar deze deelnemer. Daarin lezen zij dat er post voor hen klaar staat in het deelnemersportaal.